

畅谈礼仪
有礼走遍天下，无礼寸步难行。
刘　畅/著
礼仪规则看似枯燥，实则平淡之中见功力。
礼仪是人类文明的标尺，礼仪是美好心灵的展现。
中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据
畅谈礼仪 / 刘畅著. -- 北京 ：中华工商联合出版社，2014.10
ISBN 978-7-5158-1022-5
Ⅰ.①畅… Ⅱ.①刘… Ⅲ.①礼仪—基本知识 Ⅳ.①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字（2014）第 182731 号

畅谈礼仪

作　　者：刘　畅
责任编辑：胡小英　邵桄炜
封面设计：周　源
责任审读：郭敬梅
责任印制：迈致红
出版发行：中华工商联合出版社有限责任公司
印　　刷：三河市宏盛印务有限公司
版　　次：2014年10月第1版
印　　次：2014年10月第1次印刷
开　　本：710mm×1020mm　1/16
字　　数：260千字
印　　张：12.75
书　　号：ISBN 978-7-5158-1022-5
定　　价：36.80元

服务热线：010-58301130
销售热线：010-58302813
地址邮编：北京市西城区西环广场A座
19-20层，100044
http://www.chgslcbs.cn
E-mail: cicap1202@sina.com(营销中心)
E-mail: gslzbs@sina.com(总编室)

商务礼仪从古至今不断演变，每个时代的职场中人始终受用终生。作为房地产营销从业人员，我们每天都需要和不同的客户打交道，《畅谈礼仪》很适合作为地产行业的标准配置。

——新世界中国地产（海口）有限公司营销部副总监　莫添瑜

俗话说，“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁”。刘畅女士精心编写的《畅谈礼仪》一书，帮助我们规范言谈举止，学会接人待物；塑造良好形象，赢得社会尊重；架设友谊桥梁，通向成功之路。

——香港豪逸酒店管理集团执行董事、总经理　王　皓

礼仪，可以帮您塑造形象，展示魅力，赢得人脉，创造机遇。《畅谈礼仪》助您塑造良好的商务形象。

——国家教育部职业核心能力（CVCC）

认证礼仪训练师　康小莉

巍巍中国，礼仪之邦！着装化妆等礼仪的表象可以很快学起来，而一个人的学养、风度、人文情怀、从容的内心、丰富的见识带来的谦逊态度……这些可不是一朝一夕能够学到的，而正是这些修为和内涵，决定着社会文明发展的进度，这才是礼仪培训的真正目标，感谢一直致力于礼仪培训的老师们！

——中信台达高尔夫球会总经理、

中信地产海南投资有限公司总经理助理　秦华仪

礼仪不仅只是一门学科，更是一种修为、修言、修行、修心……《畅谈礼仪》是一本教我们如何通过礼仪修“更好的自己”的好书。从礼仪开始，做“更好的自己”吧　！

——高级形象讲师、形象设计师　孙雯雯

RECOMMENDATION 推荐序

看上去不成功，你就很难成功

——第一印象都是“以貌取人”

在视觉导向的世界，人们习惯依赖和信任眼睛所看到的，也就是“以貌取人”。“貌”是什么？外在的是一个人的坐、立、行、走，仪容、仪态、仪表，言谈、举止；内在的是一个人的修养修为，外在与内在共同组成一个人的“貌”。外在是第一表象，同时也是内在的体现。

心理学研究证明，人们的第一印象形成是非常短暂的，我们常说“七秒定乾坤”，一眨眼的工夫人们就已经对一个人看得八九不离十了。往往就是这几秒钟，你的客户或你的面试官就会在他们心目中给你下一个“最终判决”：能不能争取到某张订单，能不能被心仪的公司录取。正因如此，初次见面时利用最短时间给对方留下良好印象变得更加重要。

人们总是坚信对第一印象的信任，而宁肯忽视后来的印象，这就是心理学所说的“首因效应”。判断来自哪里？据心理学研究，55%取决于你的外表——包括服装、个人面貌、形体、发色等；38%是自我表现，包括你的语气、语调、手势、站姿、动作、坐姿等，只有7%才是你讲话的内容。心理学家还发现，当我们走进一个陌生的环境，人们立刻靠直觉给你进行至少十条总

结：你的经济条件、教育背景、社会背景、精明老练程度、可信度、婚否、家庭出身、成功的可能性、年龄、艺术修养、健康状态等。

不穿水晶鞋的灰姑娘会得到她的白马王子吗?

以貌取人并没有什么不合理，这是人们在生活中用已知的经验判断一个人未知的品质的最常用最有效的方法。俗话说“钻石总用锦盒装”，人们普遍喜欢那些穿着得体、落落大方、友好和善的人。而厌恶那些穿着邋遢、不修边幅、动作夸张、尖刻、自私自利的人。在人们的经验感觉中，那些气质良好、举止大方、穿着考究的人多是受过良好教育，事业有成，经济宽裕的人。如果你“看上去不成功，你就很难成功”，如果你的形象不能立即展示你的美好，你日后就要花费更多的努力证明你的才干与智慧、地位与教养，在如此高效的社会中，谁还在乎“日久见人心”呢？

现代社交场合，能否在第一时间赢得别人的好感是成功的第一步，在本书中，作者通过讲述仪表礼仪、会面礼仪、交谈礼仪、通讯礼仪、会议礼仪、宴会礼仪、文书礼仪、涉外礼仪，告诉读者如何提升自己的第一印象。

礼仪不是形式，不是枷锁，更不是虚情假意的面具。礼仪指导就是以最快捷的方式教我们如何改变我们的外貌。拥有礼仪，在不同的时空遇见不同的人和事，你都可以展现最美丽的形象。我们要时刻准备着，对自己留给别人的第一印象负责。

石　惠

PREFACE 自序

这是一场快乐而有礼的商务盛宴

小时候，我们崇拜自己的父母，羡慕他们身穿职业装的魅力和优雅的谈吐，于是，小伙伴们常聚在一起，竞相模仿父母的举止，化妆、剃须、打电话、待客，乐此不疲。如今，当年的孩童们已长大，学会了化妆，穿衣考究，举止自然大方，谈吐合群，不过大家还是会发现，自己经过这么多年历练，有时候还是不能根据不同的场合梳妆打扮、待人接物。

为了适应职场变化的需求，也为了展示自己，尊重别人，我们又不得不重新开始注重这些启蒙教育。

生活中的我们可以为了彰显个性，浓妆艳抹，穿着张扬艳丽。而一旦身处职场，我们就必须按照职场规则来约束自己。在商务活动中，为了体现相互尊重，需要通过一些行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面，包括仪表礼仪、言谈举止、电话沟通、办公礼仪、宴会礼仪、迎宾礼仪等。

这些职场规则看似枯燥，实则于平淡之中见功力。那么，在职场中我们需要注意哪些礼仪呢？

无论是打电话、互联网沟通、举办宴会还是业务会晤，首先，需要给对方留下好的第一印象，这并非一朝一夕便可以成就的。因此，这本书里，我将从如何做好商务洽谈前的准备工作开

始讲起。

如果将要做初次的业务会晤或宴会接待工作，那你可得全面准备了。搭配好衣服、鞋及佩饰，整理妆容，要在第一时间以干净整洁、着装得体、谈吐优雅的形象吸引住对方，这样才可能取得事半功倍的效果。如果你只是需要电话洽谈，那就得把握好言谈技巧了，如果您能让对方感觉得到你的音容笑貌和听出你的真诚，那你就算成功了。

为了能够得心应手地运用这些商务礼仪，我们必须在平时就多下工夫，比如：学会微笑，用真诚打动对方；管理好自己的衣橱，及时锁定最合适的服饰；时刻注意站姿、坐姿、走姿和手势，用最得体的肢体语言展示自己；学习各种社交用语，练习倾听，能够熟练运用各种称呼，用自己独特的语言魅力感染对方；研读各种会场流程，以便为对方提供最佳的服务。正所谓“台上十分钟，台下十年功”，在学习运用这些礼仪的过程中，我们也一定要注意细节礼仪的处理。在寂静的办公室里，突然响起一连串女士跟鞋的声音；一身搭配考究的西装上，零星地点缀着些头皮屑；妆容、服饰、言谈举止都无可挑剔，一个微笑时牙齿上的菜渍分外抢眼……这些都是要不得的，可能会让你所有的努力都付诸流水。

生活中，我们彰显十足的个性，率性洒脱，无拘无束；工作中，我们秉持中性的仪态，沉稳干练，知性优雅。不管是处于哪种状态中的我们，都是有着自己独特的魅力的。本书将会集中为你解读职场中应该注意些什么、应该做些什么。

刘　畅

2014年10月

CONTENT目录

第1章

仪表礼仪——好的印象从第一面开始

>> 仪容礼仪——立体展示自己永远最具征服力 / 002

干净整洁是第一要素 / 002

得体的化妆，营造好印象 / 003

用微笑征服TA的心 / 005

眼神是传递关系的妙笔 / 006

香水的禁忌 / 007

>> 着装礼仪——用衣服自重及赢得尊重 / 009

职业套装的选择 / 009

注重细节，细节必胜 / 010

着装禁忌：身体出格 / 012

衣橱管理的礼仪哲学 / 013

>> 举止礼仪——你的身体在说话 / 015

站姿——是摇曳生情，还是挺拔如松 / 015

坐姿——端庄而不失优美 / 017

行走——轻盈而不失风度 / 018

手势——无声的肢体语言也同样具有意义 / 019

蹲姿——淑女捡东西的时候会弯膝而不是弯腰 / 021

第2章 会面礼仪——推销自己的同时也请记住别人

>> 介绍礼仪——由陌生走向熟悉的开始 / 024

称呼要看对象及场合 / 024

介绍时机的选择 / 026

怎么做介绍 / 027

介绍的顺序 / 029

集体介绍的讲究 / 030

>> 迎接礼仪——让一切来得自然，而不失礼数 / 032

何时“出手”？谁先“出手”？ / 032

什么样的握手最让人舒服 / 034

用名片传递诚意 / 035

准备充分，迎送有礼 / 037

小心！你的坏行为正侵蚀着你的心灵 / 040

>> 面试礼仪——你想迈向成功吗？请走好这一步 / 042

面试形象礼仪 / 042

面试时，注意你的一举一动 / 043

向面试官推销自己的第一步——作好自我介绍 / 045

面试交谈的措辞 / 047

面试礼仪的九大硬伤碰不得 / 049
给面试一个完美的收场 / 051

第3章 交谈礼仪——用我的声音握住你的心

>> 精准表达，沟通的关键 / 054
看着对方的眼睛说话 / 054
巧妙提问，有效回答 / 055
用赞美传播正能量 / 057
不同场合发出不同的声音 / 058

>> 倾听的艺术——有效地倾听能建立良好的信任 / 059
做一个态度认真的倾听者 / 059
倾听的同时，别忘了互动 / 060
不带思想地倾听 / 062

>> 闲聊的艺术——一剂更快增进情感的良方 / 064
投其所好才能打开话匣子 / 064
职场闲聊应保持距离 / 065
闲聊不要涉及个人隐私和公司的秘密 / 066

第4章 通讯礼仪——手机、电话和短信有礼可循

>> 接打好你的座机电话 / 070

选择时间很重要 / 070

礼貌用语不可少 / 073

接打电话都有一套 / 075

挂电话也有学问 / 077

代接电话和及时回电话 / 079

>> 手机沟通中显优雅 / 081

手机功能别乱用 / 081

选个安静的场所 / 083

公共场合得体用手机 / 084

>> 电邮与传真——让人与人之间的沟通更方便 / 087

这个邮件必须发吗 / 087

必须认真撰写 / 089

一些功能要慎用 / 091

让传真变得更快乐 / 092

依礼使用传真 / 094

第5章 会议礼仪——高效的会议是一种享受

>> 商务会议——简洁高效而不失礼仪 / 098

会议的准备工作可以是一项艺术 / 098

会议位次排序——由上位开始 / 100

会议进行中，礼节不可忘 / 102

电视电话会议：礼仪随电波传递 / 103

>> 商务谈判——体现尊重和风度 / 106

未雨绸缪：商务谈判的准备工作 / 106

你来我往：谈判过程的礼仪 / 108

巧舌如簧：注意谈判时的语言 / 109

水到渠成：签约仪式上的礼仪 / 111

第6章 文书礼仪——白纸黑字中更显职业素养

>> 文书往来的基本礼仪 / 116

商务文书写作要求简明准确 / 116

文书中称谓体现礼貌 / 118

>> 商务信函——在文字中表现规范礼仪 / 120

商洽函礼仪 / 120

拒绝函礼仪 / 122
回复投诉信礼仪 / 124

>> 其他文书礼仪——小细节，大礼仪 / 127
题词礼仪 / 127
祝词礼仪 / 129
致辞礼仪 / 131

第7章 出行礼仪——想要尊重别人，先要尊重自己

>> 公共场所——你的形象无处不在 / 136
与客户同乘电梯礼仪—先进后出 / 136
娱乐场所礼仪——不做讨厌的麦霸 / 138
乘车座次礼仪——不同情况，不同尊位 / 140
火车车厢里的礼仪——牢记身处公共区域 / 141
女士上下车礼仪——优雅得体 / 143

>> 出国准备——知己知彼，准备充足 / 145
进入他国境内的第一件事——“入境而问禁，入国而问俗” / 145
不做令人生厌的乘客 / 147
礼貌出境少麻烦 / 148
怎么给小费——自有一定之规 / 150

>> 住宿礼仪——宾至如归，归而不乱 / 153
从入住酒店开始 / 153

客房内需要注意这些 / 155
退房留下好印象 / 157

第8章 涉外礼仪——用心打造自己的国际形象

>> 涉外有通则，人人须牢记 / 160
维护形象 / 160
求同存异 / 162
入乡随俗 / 164
尊重隐私 / 165
女士优先 / 167
谦虚适度 / 169

>> 涉外会谈仪式——庄重而有礼 / 172
涉外会谈礼仪 / 172
涉外开幕仪式 / 174
涉外签字仪式 / 176
涉外谒墓仪式 / 177

>> 涉外馈赠——送之有道，送之有礼 / 180
礼物的选择 / 180
赠送的方式 / 182
接受礼物的技巧 / 184
芬芳的礼物——赠花的礼仪 / 186



第 1 章

CHAPTER ONE

仪表礼仪
——好的印象从第一面开始

居住在森林中的雄鸟，为了赢得心仪的雌鸟的芳心，会精心搭建一个温馨的鸟巢，还会用千辛万苦搜寻来的色彩斑斓的石头、玻璃片或羽毛等对鸟巢进行装饰。然后，雄鸟会梳理好自己漂亮的羽毛，用婉转的歌声吸引雌鸟。它们之所以这样费尽心思，就是为了能够给心仪的雌鸟留下不错的第一印象。

良好的合作沟通，是良好的个人及工作交往的开端，而良好的沟通又和彼此良好的第一印象密不可分。人们在见面的五分钟内就会在心里判断出自己是否喜欢这个人，所以，良好的第一印象往往能够起到事半功倍的作用。

怎样才能给别人留下良好的第一印象呢？我们需要在见面前，精心做好准备，用得体的穿戴打扮自己，用整洁干净的仪表展示自己，用恰到好处的举止言谈提升自己。

仪容礼仪

——立体展示自己永远最具征服力

仪容礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，包括个人卫生礼仪、举止礼仪、美容美发礼仪、服饰礼仪等方面。仪容仪表体现着一个人的精神面貌，是商务交往中更需要我们共同遵守的最起码的道德规范。

我们观察一个人，映入眼帘的首先是他的仪容。因此，初次见面，要想给别人留下美好的印象，就得从自我的仪容礼仪上狠下工夫。

干净整洁是第一要素

干净整洁是大家都喜欢的，也是职场交往中最基本的要求。保持自身的干净整洁，不仅能够展现自己的精神面貌，增强自信心；也是对他人的尊重，能够在一定程度上提升自己所代表的企业形象，增加与客户的业务合作机会。

保持干净整洁，男士要做到勤洗头，勤剃须，勤洗手，勤洗澡，勤换衣服。此外，男士的鼻毛生长较快，所以在清洁面部时，不要忘记对鼻毛的修剪清洁。不仅如此，男士还要注意办公环境的整洁干净，保持自己工位的整洁，不要在公共场合抽烟。

女士则需要在时刻保持自身干净整洁的前提下，平时注重对头发、面部和手部的护理。

要保持干净整洁，有一点须记住，就是千万不要在人前“打扫个人卫生”，如剔牙、挖鼻、掏耳屎、修指甲、搓泥垢等，这些行为虽然是在追求个人干净，但应该避开他人进行，因为这是既不雅观又不尊重他人的表现。

得体的化妆，营造好印象

有人认为化妆就是为了美丽，而且只是女性的专利，其实不然，它体现了一个人对自我的肯定、对他人的尊重，商务社交场合更是这样。

商务社交时，男士一般无需彩妆，只要在保持面部清洁的前提下，简单地修整一下眉毛、鼻毛和胡须，涂上护肤水、乳液或护肤霜就行了。

女士应根据自身习惯和职场所需来选择适当的妆容，一般情况下，商务交往中应以淡妆、裸妆为宜。日常工作中，女士可裸妆，也可淡妆，商务接待时须淡妆。

裸妆并不是不化妆，而是一种自然妆。裸妆是运用贴近肤色的粉底、乳液、眼影、唇彩、眉粉等略施粉黛，追求的是一种“素面朝天”和“浑然天成”的感觉。裸妆的重点在于粉底要薄，只用淡雅的色彩点染眼、唇及脸色即可。职场女士通过裸妆可以打造出更精致自然的自己。

淡妆和裸妆都是旨在追求自然美，它与裸妆的不同之处就在

于化妆品着色的选择和厚重感。淡妆可以选择浅紫色、绿色、浅蓝色稍加搭配，妆容也很精神自然，又没有裸妆那样的“无妆”感。

化妆前，先修整眉形和清洗面部。修整眉形须根据脸型来定，好的眉形可以提升一个人的整体精神面貌。圆脸适合上扬的眉形，方脸适合短眉型。

化妆时，先拍上妆水，然后涂眼霜。再涂上乳液，也可省去乳液或隔离乳液，直接上蜜粉或粉饼。而后夹卷眼睫毛，可以画眼线，也可不画。上眼影的话，也以贴近肤色的浅咖或深咖为宜。描眉建议用眉粉，若用眉笔，就用眉笔先在手背上画，用棉签涂抹均匀后再描眉，这样显得自然些。

唇部建议用无名指涂抹。步骤是先上无色唇膏，再上裸色唇膏，再上适合自己肤色的唇蜜或唇彩，唇蜜或唇彩只点中间即可，以免太厚重。画完之后，抿嘴晕开即可。做完这些步骤后，用裸色遮瑕笔或干净的眉刷，在前额和两鬓头发交接处面部涂抹一下，以达到肤色均匀的效果。一切都OK之后，检查、修补一下。最后用化妆棉蘸上少许定妆水，用指肚按压，让毛孔内的蜜粉完全吸收掉。

需要提醒的是，若不太会用高光粉的话，就不要随便使用，层次打不好的话会弄巧成拙。若用遮瑕笔的话，应在拍定妆水之前的环节进行。

用微笑征服TA的心

微笑是社交场合的通行证，是传递感情的最好方式。在生活中，我们用笑容来展示自己，打动他人。在工作中，微笑更是一种工具，我们用微笑表达自己对他人的尊敬和礼貌，感谢他人的诚意和礼遇，拉近彼此之间的距离。

身为职场中人，自然要善用微笑的表情。达尔文在《人与动物的表情》中说过：“人的情绪和表情是密切相连的，人有了某种情绪，就会表现出某种相应的表情。”也就是说，我们可以对表情进行调整，以此改善情绪。动人的微笑要找到最贴切的表情，并反复练习，直至熟悉。笑得优雅，笑得感人，这才是微笑的至高境界。

找到最好的微笑其实非常简单，对着镜子，嘴角向两边微微牵动，让心底自然充满喜悦之情，反映在眼睛中，面部肌肉放松、柔和，不断调整嘴角牵动的幅度，找到自己最亲切、最自然、最得体的笑容和面部表情。合适的笑容不应该是大笑，应该是微笑。含蓄、柔和、有亲和力的笑容，是最容易掌握和控制的，必然成为职场以及人际交往中的润滑剂。通过训练的笑容，是一种可以控制、有表达力、独具魅力的微笑。经过反复训练后，我们的笑容是可以在别人的心里定格的。

多加练习吧，练就最真诚的微笑，并加以多多运用，你会发现你的职场生涯会有更多地开心和顺心。

生活中多一些微笑，也就多了一些安详、融洽、和谐与快乐。因此，为了成为和谐的，到处受欢迎的人，为了使别人愿意帮助你，尽快学会在各种场合下微笑吧。因为只有这样，事业的

成功才会伴随你，因为你的笑容征服了TA的心。

眼神是传递关系的妙笔

眼神运用也有一定的礼仪规范，不了解这些，往往会给人以无理、轻浮等不良的印象。

和人交谈的时候，眼神应该注视着对方，目光不应该离开这个范围：上至对方额头，下至对方衬衣的第二粒纽扣，左右范围则为左右两肩。

在这个范围中，一般有三种注视方式：

1．社交注视。这种注视一般在社交场合，如舞会、酒会上使用。位置在对方的双眼与嘴唇之间的三角区域内。

2．公务注视。这种注视一般用于磋商、洽谈等场合，注视的位置在对方的双眼与额头之间的三角区域内。

3．亲密注视。这种注视一般在亲人、恋人以及家庭成员等亲近人员之间使用，注视的位置在对方的双眼和胸部之间。

注视对方不能目光长时间盯着不动，应该适当地把目光从固定的位置上移动片刻，这样能让对方感到心理放松，更容易交往。

当自己所在的位置低于对方时，我们需要抬头仰望对方。仰视会让对方感觉到信任、重视。我们在和领导沟通时，或者和地位比自己高的客户进行洽谈时，也可以恰当地运用仰视。交谈过程中也要注意把握注视的时间，不能一直盯着对方看，那是非常失礼的行为，也不能几乎不看对方，那表示的是蔑视。整个交谈

过程中，和对方目光接触的时间累计起来，占全部交谈过程的三分之二，是比较自然的，也是合乎礼貌的。

在商务交往中，切忌出现瞪、盯、眯眼的眼神，尤其注意不能斜视对方。瞪眼会让对方对你产生敌意；死盯着对方则会被理解为有意冒犯甚至是公然挑衅，如果盯着的对象是女士，那更代表侮辱和非礼；眯眼、斜视也不行，这传递的是一种漠视、漠然和漫不经心的信息，还有可能是轻蔑。总之，无论是瞪眼、盯着、眯眼还是斜视，都是不礼貌的。

在谈话中，如果想表示自己对谈话内容感兴趣，就要用友善柔和的目光正视对方的眼区。如果想要中断当前谈话，可以有意识地将目光稍稍转向别的地方。当对方语言出现错误、正拘谨害羞时，不要马上挪走视线，而是要用柔和、亲切、理解的目光继续看着对方，要不然对方会误以为你对他的错误很轻蔑，是在嘲笑和讽刺他。

一个优秀的交际形象，应该拥有亲切、坦然、和蔼、友善的眼神。从眼神中往往可以看到一个人整个的内心世界，所以眼睛是最不会说谎的。身在职场，我们一定要注意不能让对方感觉自己被厌恶、侮辱或轻视，特别是当你不喜欢对方时，更不能流露出自己的反感。

友善沟通，以礼相待，从真诚的眼神交流做起吧！

香水的禁忌

香水有着迅速、有效地改变一个人的形象、令其魅力大增的

神奇作用。适当地使用香水，能让人感到神清气爽，做事信心倍增，周身活力四射。在恰当的时间，运用恰当的手法，使用恰当的香水，是一个人具备优秀的礼仪修养的一种表现，也是能迅速拉近人与人之间距离的技巧之一。

职场是一个相对严肃的场合，所以在职场相关的场合，要选择清淡些的香水，不能用浓香水或者个性强烈的香水。

参加商务宴会时，不仅要选择清淡的香水，还应该涂抹在腰部以下的地方，这是基本的礼貌，因为浓郁的香水味儿会影响到食物的味道，还可能降低食欲。

使用香水，是为了提升自我形象，提高个人魅力，恰当的使用自然会收到绝佳的效果，但是如果触犯了禁忌，那可就适得其反了。所以，我们一定要将香水的使用禁忌牢记在心。从整体上来说，使用香水要掌握以下原则：

第一，香氛和精油是晚上所用的，香水则是白天用的，淡香水是日常所用的，古龙水则为男士专用。

第二，香水可以喷在干净或者刚洗完的头发上，但是如果头发上有尘垢或者油脂，会让香水变质。

第三，香水不要过量使用，也不能重叠使用。要适可而止，若有若无，才是使用香水的最高境界。

第四，喷好香水后，再佩戴珠宝、金银饰品，不然首饰会被香水中的化学成分影响，产生褪色等损伤。

着装礼仪

——用衣服自重及赢得尊重

商务社交场合是一个能够很好地展示我们自身魅力和提升公司形象的平台。商务社交不需要你秀肌肉或性感，也不需要你表达朋克或“仙气”，你只需在保证自己安全的前提下，让别人也感觉到安全感和信任感。着正装，穿着得体，修饰到位，这就是着装礼仪的最高境界了。

得体的着装既能表达出自己对他人的尊重，也会因此赢得他人的尊重。换句话说，恰到好处的穿着可以让我们在职场中安全着陆。

职业套装的选择

选择商务套装时需要注意两方面。首先，套装里有哪些物件；其次，套装中各物件在材质、色泽、样式以及与配件上的合理搭配。

男士正装物件包括：西装上衣、衬衫、领带、皮带、西裤、袜子、皮鞋、商务包、手表。女士正装穿法相对多样，有男士穿法，有西装上衣、套裙、衬衫、西裤/西裙、腰带（可选）、袜子、皮鞋、手提包、手表及适当的首饰配饰；也有穿套裙的，领

带通常略去，套裙更正式些。

一般的工作场合，可选择不同颜色西装上衣和西裤或西裙，颜色上浅下深为宜。庄重的场合里，不管是男装还是女装，应选择同一色系的套装，以黑色、深蓝色和深灰色为主。衬衫颜色宜选冷色调，讲究和外套的明暗对比，以形成立体感。领带颜色要鲜亮些，深于衬衫为佳。袜子的选择，女士以肉色丝袜最佳，男士则是黑色和深蓝色。鞋的颜色上，黑色是万能色，女士也可选择和套裙一样的颜色。

关于西装面料，羊毛料最好，得体大方，不过此面料不宜水洗，且易起毛。如果不是特别正式的场合，可退而求其次，选择涤纶的，相对好打理些。衬衫面料上，丝质彰显高端大方，棉麻较舒适，因人而异。领带的面料以丝绸为佳。

至于西装样式的选择，要根据自己的体型和出席场合来定。

注重细节，细节必胜

在着正装时有以下几点必须注意：

穿衬衫时，必须要将衬衫的下摆掖在西裤或裙腰里，纽扣要一一系好，不能在外人面前脱下上衣，直接以衬衫示人，这是非常失礼的行为。

一般不穿颜色比较浅的西装，因为这容易给人留下轻浮的感觉，最好没有条纹、格子等图案。

男士穿西装时须注意细节，以免因小失大。首先须注意西装与衬衣颜色的搭配。关于这点，前面已经提过了，如果觉得搭

配不好的话，就用保守的同色系层次搭配较好。

还有，男士西装上衣的外胸袋，一般只用来放装饰的真丝手帕，别的什么都不能放；内侧的胸袋可以放钢笔、钱夹或名片夹之类的东西，但是不能放太大或太厚的东西。外侧下方的两个大口袋主要是装饰作用的，原则上什么东西都不放。西装袖口露出的衬衫袖口长度，一般是以双手垂下时衬衫袖口露出0.5厘米到1厘米为美观与礼貌。

领带的长度以最下端正好碰到皮带扣为好。

袜子不能太短，应该确保以跷腿而坐时，不露出小腿的皮肤为宜。

男士的皮带、皮鞋和用包，颜色和质地一定要一致。正式的用包应该是四四方方的，带有手柄。而现在流行的腋下夹包一般都是属于休闲款的，并不适合正式场合。

最后值得一提的是，如果衬衫有磨损了别舍不得换。很多男士以为，穿在外套里的衬衫就算有些小的污点、边儿稍稍磨损了一点也没事，不会影响体面的外观。这是错误的想法，这很容易给人留下一种不修边幅的感觉。特别是领口的磨损，因为毕竟穿西装是一种非常讲究的雅士行为，就算是躲在西装下面的衬衫也不可忽略，特别是容易露出来的衬衫袖口、领襟，更是万不能出现磨损、泛黄或污渍等现象。

正规场合女士穿套裙是首选。穿套裙的学问有很多。首先必须强调一下，穿套裙只是一种向对方表示尊重的必要的社会礼仪，千万不要把适度的外在包装当成是浓妆艳抹的露点写真，包装自己不是为了炫耀自己的身体。

穿裙装时要时刻注意自己的举止，站立时不可叉开双腿，坐

下时既不能双腿分开过大，也不能跷起“二郎腿”或者抖动脚尖，这些都是失礼的行为。穿套裙时最好要在里面着衬裙，可以选择透气、吸湿、单薄、柔软面料的衬裙，而且颜色应为单色、淡色，比如肉色或白色。

女士穿裙子时应当配连裤袜或长筒袜，不能光脚。出席重要场合前一定要确保袜子完好无损。为防万一，最好包里放一双备用袜子。还有，不能当众脱下鞋袜。

女士佩戴首饰以少为佳，且应同色同质、风格统一。

职业女经理人且莫为了取得和男士一样的待遇而想当然地男性化地来包装自己。“女强人”也可以有自己独特的魅力。而最能彰显从事创造性行业的女士成熟和职业魅力的则是黑色套装，可以搭配一条彩色的领巾，或在里面穿着亮眼质轻的上衣，立刻就能让全身都“活”起来。

着装禁忌：身体出格

职场着装，是在安全的基础上表达诚意、赢得信任，因此，过于暴露或者容易让人产生误解的穿着，都是职场着装大忌。

职场着装有“六个不暴露”：不暴露胸部、不暴露肩部、不暴露腰部、不暴露背部、不暴露脚趾、不暴露脚跟。本着这个不二法则，上班时，首先T恤短裤不宜穿，透视装、超短裙、低胸装及拖鞋不能穿，皮裙禁止穿。在做下蹲、弯腰、前倾等动作时，要注意遮蔽这些隐秘部位。

说到着装禁忌，也存在一些认识误区。大家都知道不能穿T

恤短裤上班，却不知短袖衬衫实际上也是休闲装，因此，除非短袖衬衫是制服，否则也不用打领带。类似的情况是，穿正装衬衫时，若不需要打领带的时候，应该解开第一粒扣子。还有，大家只知道透视装、超短裙、低胸装容易让人产生误解，却不知皮裙在西方往往是街头性感女郎甚至是色情行业从业者的“职业装扮”。因此，在商务场合，着皮裙是被认为有明显的暗示性的。

办公室里穿着优雅正式，是一种自重，也是对别人的一种警示。

衣橱管理的礼仪哲学

衣橱也需要管理吗？当然是的！

管理衣橱不亚于管理公司，它的引进、选择、淘汰，每一项都需要经过严格的甄选，紧跟市场。只有真正掌握了衣橱管理的哲学，你才会从繁琐的机械整理中解放出来。

第一，引进精品，像储备员工一样储备衣橱。这就是说，衣橱里一定要有一样“镇宅之宝”，就像你在招纳储备员工时，是打算找来将来可以独当一面的人才一样，这样才能起到以一敌百的效果。一件做工精良、华丽炫目的首饰，一件优雅、考究、上档次的长裙，都可以成为这种“镇宅之宝”，你必须要求自己像储备员工那样，有计划地储备起这些宝贝，才会在搭配衣服时搭出惊艳的效果。

第二，管理分类，像经营客户一样经营衣橱。和客户会面时，最重要的就是要将自己的优势展示出来。管理衣橱是同样的道理。只有选对适合自己年龄、肤色、身材的衣服，才能最大程

度地将自己的优势展现出来。比如五官比较浅淡的人，就不适合穿着搭配对比强烈（如黑白搭配）的衣服，而适合穿着渐变色搭配（如白与米、白与灰）的衣服。

第三，像管理日常工作一样管理衣橱。有的人说自己工作时效率很高，每天却在衣橱前站40分钟，也想不好到底要穿哪件衣服。这是为什么呢？“20个衣架”法则可以让你提高在衣橱前工作的效率。第一步，在一张纸上将近一年来你需要出现的场合比例列出来，比如普通公务场合占60%、商务互访占20%、晚宴占20%。第二步，准备好20个衣架，按比例贴好场合标签，再将现有的衣服搭配成套，挂到衣架上，将缺的衣服记录在案。第三步，按照记录填补所缺衣服，将那些没有搭配成套的物品单独收起来。20套衣服看着不多，但是按照每套上下两件算，再加上饰物，能够搭配出来的组合就很多了。所以每天上班前，你只要随意拿出一个衣架就行了，一分钟都用不到。

第四，像末位淘汰制一样淘汰衣橱。对待衣服，也像公司里淘汰业绩是“末位”的员工一样，需要定期淘汰一部分衣服。首先是基本淘汰法则，这取决于你的购物原则，比如你必须保证，在你的衣橱中基本款和流行款的衣服各占一半的比例。每年进行淘汰时，那些不再流行的“末位”服饰要坚决地淘汰掉，而保持基本款不变。

由此可以看出，管理衣橱并没有我们想象的那么无聊枯燥，市场调研贯穿了其甄选精品、补充新品、管理常品和淘汰旧品的整个过程。这个过程需要你有艺术鉴赏力、自我判断力、购进精品的果敢和淘汰旧品的决断。所以，身处职场的我们，学会管理衣橱是很有必要的。

举止礼仪
——你的身体在说话

身处职场，你的举手投足，无不与你的职业和公司形象相挂钩。

举止是一种不会说话的“语言”，却能在很大程度上反映出一个人的素质、受教育程度以及能被别人信任的程度。

在商务社交中，一个人的行为既能显示出他的道德修养、文化水平，又能表现出他和别人的交往是否具有诚意。懒散懈怠、冰冷生硬、矫揉造作的行为，自然有损于留下良好的形象。而从容潇洒的动作，则让人感觉清新明快；端庄含蓄的行为，会让人觉得深沉稳健；坦诚的微笑，则使人赏心悦目。而站、坐、行以及手势等是人最基本的动作举止，对此也有一定的礼仪规范要求。

站姿——是摇曳生情，还是挺拔如松

商务接待时，接待人员得体的站姿会瞬间传播一种积极向上的正能量，大大提升公司形象。赴会客户时，初见时良好的站姿也会让自己充满活力，提升个人形象。

“站有站相，坐有坐相。”正确的站姿不仅让你自信百倍，也能让你轻松赢得他人的尊重。

大型商务会议接待人员在接待客户时，一定要注意自己的站姿。女士站立时，一般要求双脚打开呈“V”字形。膝盖和脚后跟尽量并拢。或者一只脚略向前，另一只脚略靠后，前脚的脚后跟略微靠向后脚的脚背，后腿的膝盖靠向前腿的膝弯。站立的时候，不能躬腰驼背或挺腹后仰，也不要东倒西歪地将身体靠在别的物体上，双手不能叉腰，也不能插在裤袋里，或者抱臂于胸前。商务接待时若需要长时间站立，可以站一会儿便小幅度地变换一下姿势，追求动感美，也能缓解一下身体僵化和肌肉紧张。

男士站立时，身体要挺直，下巴微收，挺胸抬头，双眼平视，两膝并紧，脚跟靠紧，两脚分开呈“V”字形。腰要挺直，吸腹收臀，双手放在身体两侧，呈自然下垂状态。或者双腿分开、平行，与肩同宽，双手在身后交叉，右手在上左手在下，贴在臀部上。

优雅的站姿所展现出的自信，是你从人群中脱颖而出的关键，优雅的站姿能给别人留下美好深刻的印象。日常办公室工作和普通商务交往时，要根据实际情况灵活应变。比如，站着和人交谈时，如果空着手，就可以双手在体前交叉，右手在上左手在下。如果手上拿着皮包，则可以利用其摆出一些优美的姿势。不过不管怎样，双手叉腰、抱着双臂都是不雅观的动作，也不能将手插在裤袋里，或下意识地做小动作，比如摆弄香烟盒、打火机等。

坐姿——端庄而不失优美

良好的坐姿能大大提升个人魅力。坐姿和站姿一样，也是男女各有各的标准。

通常男士在坐下时，身体的重心应该垂直向下，腰部挺直，双腿稍稍分开，保持与肩同宽，这样看起来不会过于拘束。两脚平放在地，膝盖处形成直角，双手半握拳，平放在腿上或椅子的扶手上。坐在沙发上时，切记不能整个身体都往后靠，这样会给人一种萎靡、颓废的感觉。如果场合比较休闲，可以适当地小幅跷起腿放松一下。但是如果是庄重的场合，就不能跷“二郎腿”，也不要习惯性地用手去敲打桌椅。

不管是在什么场合，头部都要保持平稳，双眼平视前方，脸上浮现安定祥和的笑容。如果是侧坐，应该将上半身和腿同时转向一侧，面部依然保持正对前方，双肩保持平衡。不管是跷二郎腿还是双脚平放地面，足尖都不要晃动，这样会给人留下一种傲慢无礼或目中无人的印象。

相对男士而言,女士的正确坐姿会更重要些，爱美的女士们无论容貌多么美丽，服饰多么体面，如果坐姿不雅，立刻就会招来人们苛责的目光。

职场女性在不同场合需选用不同的坐姿，但各种坐姿都遵循这样的原则：后背挺直，双膝并拢，双手交叉呈八字形，放在身体的中间或一侧。上身一定要正对前方，目光凝视对方，露出优雅的微笑。保持这样的坐姿，就算你没有出众的容貌，没有华丽的衣服，也会显得非常地优雅从容。

一般来说，女士在入座时应该尽量向前，最好背部不要靠在

椅背上。如果座位附近没有存包的地方，随身携带的衣物或手提包可以放在身体和椅背之间。

女士坐下后，膝盖不要分开，小腿最好并在一起。小腿既可以放在椅子腿的正中间，也可以并拢平行，斜在身体一侧。但是上半身一定要面对正前方，不能倾斜，两手可以交叉轻握，平放在双腿之上。注意如果双腿斜放身体左侧，手就应该放在右侧，相反双腿如果斜放右侧，手就要放在左侧。

如果以标准姿势坐久了，会感到有点疲劳，这时也可以采用二郎腿的姿势，不过注意是要在一般场合，或者在场的客人非常熟悉、亲近的情况下才能这样。如果所处环境比较严肃，或者有尊贵的客人在场，就不能“跷二郎腿”了，否则会给别人懈怠、不雅的感觉。

如果女士坐在矮沙发上，那么除了双腿要合拢外，还要注意膝盖要高于腰部的平面。这时所应采用的坐姿是双腿斜放，和地面呈45° 左右的夹角。如果女士的身体能形成S形的曲线，就是最优美的姿态了。

在公共场合之中，尤其是在筵席或会议上，为了避免出现尴尬的情景，女士更应该注意自己的坐姿，比如可以让双脚的脚踝部位先行交叉，然后再略向左或右斜放，这样就会给人大方自然的感觉。

行走——轻盈而不失风度

商务社交时，因为行姿上的不注重，不知不觉中就会让自己

的形象大打折扣。

这里我们不谈大型会议那种机械行走，只说一下在商务社交时，我们在行姿上应该注意的细节问题。

行走时，不要大幅度地挥动双臂或者身体左摇右摆，这会给人以轻浮、不踏实的感觉。

不要低头走路，这会让人感觉不自信或不安全。

行走时要求昂首挺胸，但切莫过分地昂头，这会让人觉得高傲、目中无人。

行走时也要尽量避免东张西望、左顾右盼，这会引起别人的戒备之心。

注意不要落脚太重，也不要轻易在鞋跟上钉铁掌，发出“咚咚”的响声，这会让人有粗鲁、没有修养的感觉。鞋底也不要与地面产生摩擦，这会让人有邋遢的感觉。

女性走路时，注意不要呈现“外八字”或“内八字”。

着西装行走时，男士注意不要四处晃动，女士不能左右摆髋。

手势——无声的肢体语言也同样具有意义

手势是举止仪态礼仪当中最丰富、最具有表现力的肢体语言。不同的国家、地区、民族，因为文化习俗不同，手势的含义也是千差万别的，甚至是同样的手势，也可能表达着不一样的含义。职场中的手势运用要注意国家、地区和民族的差异。

大拇指伸出，在中国表示佩服、第一、胜利等；在日本代表

父亲、男人等；在美国、荷兰、新西兰、澳大利亚等表示幸运；在印度、德国等国家则表示想搭车。

拇指向下，在中国一般表示坏、品德不好或者不成功；在美国、英国表示不同意；在法国则表示死了；在缅甸、印尼等地区则表示失败。

伸出中指，在菲律宾代表轻蔑、愤怒；在法国、美国、新加坡则是一个下流的手势；在沙特表示极度不快或恶劣的行为。

向上伸食指，在中国表示请注意或者数字1；在美国则表示请稍候片刻；在法国，学生请求发言，要竖起食指；在缅甸则表示最重要；在日本代表最优秀。

伸出小指，在中国表示蔑视、渺小；在日本表示小孩儿、女人；在韩国表示女朋友的意思；在印度、缅甸一带表示厕所的意思；在菲律宾则表示小人物。

食指弯曲，在中国表示数字9；在泰国、朝鲜代表钥匙；在日本是小偷的意思；在印度尼西亚则表示心肠不好；在墨西哥则是金钱的标志。

伸出中指压在食指上，在荷兰代表发誓；在斯里兰卡则表示邪恶；在美国、法国、墨西哥、菲律宾、马来西亚、新加坡等则表示祈祷；而在中国香港地区则是关系融洽的意思。

用拇指和食指搭成圆圈，在美国表示成功或同意；在印度尼西亚则相反，是不成功的意思；在日本、韩国、缅甸等国都表示金钱，而在巴西却是肛门的意思。

手势用语的表达地域性差异很大，因此，我们平时应该多注意这方面的常识储备，这样才不会在突然接见客户时出现尴尬局面甚至引起不必要的麻烦。

蹲姿——淑女捡东西的时候会弯膝而不是弯腰

一个有涵养的职业女性是特别注意自己的公共形象的，社交活动中的每一个细节，她都会无比注意。比如需要捡东西或者穿鞋时，淑女的做法是弯膝，而不要弯腰。

优雅的蹲姿，一般有以下两种。

一是高低式蹲姿。下蹲时左脚在前，右脚稍后，尽量不要在同一直线上。两腿靠紧向下蹲，左脚全脚着地，小腿基本和地面垂直，右脚脚掌着地，脚跟提起。右膝稍稍低于左膝，左膝内侧靠在左小腿内测，形成左膝高右膝低的姿式，臀部向下，基本上在用右腿支撑身体。如果是男士选用这种蹲姿，两腿之间可以有一定的距离。

二是交叉式蹲姿。下蹲时右脚在前，左脚在后。右小腿和地面垂直，整个脚都着地。左腿在后与右腿交叉重叠，左膝由后伸向右测，左脚跟抬起，前脚掌着地。两腿前后紧紧靠在一起，合力撑住身体。臀部向下，上身稍向前倾。

无论是采用哪种蹲姿，都要切记，双腿一定靠紧，臀部向下，上身挺直，让重心下移。女士要注意一点，绝对不能双腿敞开而蹲，这种蹲姿叫“卫生间姿势”，是最不雅的动作，一定要牢记在心。在公共场所下蹲捡拾东西，应该尽量避开他人的视线，尽可能避免后背或正面朝向他人。



第2章

CHAPTER TWO

会面礼仪

——推销自己的同时也请记住别人

作为职场人士，我们在工作中会不断地会见老朋友、结交新朋友，要想赢得他们的信任和认可，我们首先必须熟知并遵守相关的会面礼仪。而这些礼仪所起到的最直接的作用，就是帮助你实现自我推销。推销自己，既是一门学问，也是一项技术。

作为群体中的一员，每个人都希望得到别人的认同。因此，在成功地推销自己的同时，千万不要忘了记住对方。彼此之间相互吸引，这样的会面才是成功的。

介绍礼仪

——由陌生走向熟悉的开始

介绍被人们称为“交际之桥”，职场中，我们会不断地认识新的面孔，结交新的朋友，因此在初次认识的时候，自然少不了介绍自己、介绍别人，得体的介绍往往会给人留下良好的印象，是人与人之间关系从陌生走向熟悉的开始。

在人际交往中，介绍也有很多技巧，如什么时候、由谁来介绍、介绍的顺序、介绍的内容等，一次介绍和接下来的交往能否成功，通常就是由这些问题决定的。

称呼要看对象及场合

在商务场合，人们彼此之间的称呼是具有特殊性的，总体要求是要庄重、正式、规范。

一般来说，称呼包括以下几种类型：

1．职务性称呼：以交谈对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，这是职场中最常见的称呼。

2．职称性称呼：既可以只称对方的职称，也可以在职称前加上姓氏。

3．行业性称呼：既可以只称对方的行业，如老师、医生、律师、会计等，也可以在职业前加上对方的姓氏。

4．性别性称呼：在商业活动中，人们通常约定俗成地按性别的不同分别称呼“小姐”“女士”或“先生”。在现代常务交往中，“女士”“先生”已经成为具有普遍性的泛尊称，适用于各种与陌生人打交道的场合。

5．姓名性称呼：对于同事或熟人，可直接以姓名相称。

那么，上述称呼的使用有哪些原则呢?

首先，称呼要根据对象而定。

第一，对待不同性别、不同年龄的人应当使用不同的称呼。例如，对年轻女性可称“小姐”“姑娘”，对待年长女性可称“女士”。对男性可称呼“先生”“同志”“师傅”等。

第二，对与自己有不同关系的人应使用不同的称呼。例如，对关系亲密的朋友可以称呼小名、绰号等，对关系一般的人则不适宜采用这样的称呼。

第三，对于教授、律师、法官、医生、博士等，由于他们在社会中很受尊重，所以最好直接以职业、职称作为称呼。

第四，在国际交往中，因为国情、民族、文化背景的不同，所以在称呼国际友人时，一方面要考虑到一般性规律，另一方面也要注意国别差异。

其次，称呼还要根据场合而定。

通常情况下，人们对对方的称呼都是与其所处环境相适应的正式称谓。例如一位姓张的先生，下级向他汇报工作时称他为“张主任”，平级的同事和他交往时称他为“老张”，妻子在家里称他为“当家的”或“老头子”，当有人对他感到不满时会私

下里称他为“姓张的”……

在单位，每个人都有自己特定的职位，因此，按照职位来称呼对方是最合适的。职场称呼一般要求规范、庄重、正式。最常见的是称呼交往对象的职务，如马经理、陈科长、赵老师等。称呼自己的领导时尤其要注意这一点，不论在单位还是在私下里，都应以职务相称。如果他是副职，称呼时最好不带“副”字。

当然，如果你在领导家里，用职务来称呼而被对方纠正时，那么你就可以按照其要求在非正式场合以其他形式相称。

介绍时机的选择

介绍分为两种形式，一种是自我介绍，另一种是由他人介绍，又称第三者介绍。当你要认识某位客户时，你需要进行自我介绍，而当你需要拜见客户的上司时，就需要客户的引荐和介绍。

需要进行他人介绍时，如果有不止一个和双方都认识的人，那就要看具体情况。例如在办公场合，有秘书、办公室主任、公关人员等在场的话，一般由他们进行介绍。在有贵宾到访的时候，应由接待一方地位最高的人出面做介绍，以示对贵宾的尊敬。

同时，给他人做介绍时，还要注意被介绍人双方的意愿性，如果双方结识的意愿并不强烈，那么再进行热情洋溢的介绍，只会让双方显得很尴尬，那结果就会适得其反了。所以，要察言观色，如果双方都不热情，那就大可不必做这一次介绍了。

有的场合即便是有介绍的客观需要，也是不能做介绍的，比如在安静的报告厅中，大家都在静静地听着报告，这时候就不适

合为双方做介绍。这时最妥当的做法就是，可以先让双方简单地点头致意，然后再坐下来继续听报告。等报告结束以后，再正式为双方做介绍，同时为之前没有及时进行介绍表示歉意，这样于礼数上就不会有缺失了。

有一种情况比较特殊，那就是如果男女同行遇到女士熟悉的客户或朋友时，女士可以不将自己的男伴介绍给对方。男士应该在她们进行交谈时，自觉地离开一定的距离等候，等女伴说完话后，再继续向前走，并向女伴的朋友点头再见。这时女士应该对男伴的等候表示感谢，也应该注意自己和对方交谈的时间不能过长，不应让男伴等得时间过久。

怎么做介绍

在为他人做介绍时，介绍者对介绍的内容应当斟字酌句，慎之又慎，如果掉以轻心、辞不达意、敷衍了事，那么很容易就给被介绍者留下不好的印象。根据具体情况的不同，为他人做介绍时的内容也是不一样的。

通常来说，介绍的内容有以下六种形式。

第一种，标准式。适于用在正式场合，介绍内容主要是双方的姓名、单位、职务等。

第二种，简介式。适于用在一般的社交场合，介绍的内容往往只有双方的姓名，甚至可以将名字都省略了，只提到双方姓氏即可。至于接下来选择哪些具体的介绍项目，则由被介绍者见机行事。

第三种，强调式。适于用在各种交际场合，除被介绍者双方的姓名以外，往往还要强调一下其中一位被介绍者和介绍者之间的特殊关系，以此来引起另一位被介绍者的重视。

第四种，引见式。适于用在普通的社交场合，做这种介绍时，介绍者将被介绍者双方引导到一起，而自己并不说任何具有实质性的内容。

第五种，推荐式。适于用在比较正规的场合，一般都是介绍者有备而来，有意要将一个人推荐给另一个人，内容方面通常会重点介绍前者的优点、长处等。

第六种，礼仪式。适于用在正式场合，这是一种形式最正规的他人介绍，介绍内容基本和标准式一样，但无论在语气、表达还是称呼上，都会更加礼貌、谦虚。

介绍人做介绍时，首先要态度热情，不能厚此薄彼。如果是在比较正式的场合，态度要严肃端庄，不能嬉皮笑脸；而如果是比较轻松的场合，言语可以风趣幽默一些，但是要注意避免推销式的介绍，比如“这位是×××先生，××集团的老总，家产好几亿元”，这样的介绍有借他人身份抬高自己的嫌疑，既失身份又失礼仪。在介绍时，要注意说“这位先生”“这位女士”等，切不能用“个”做量词，同时做手势时要手心向上，四指并拢，千万不能用手指指来指去。如果双方有名片的话，也可以先让双方交换名片，再进行介绍。

在进行他人介绍时，介绍者要注意以上这些，同时，被介绍者也要注意自己的表述、态度与反应。

介绍者在进行介绍之前，不仅要尽量征求一下被介绍者双方的意见，在开始介绍时还应再打一下招呼，不能开口即讲，这样

会显得突兀，让被介绍者双方感到措手不及。

介绍者在征求自己意见时，被介绍者一般不应加以拒绝，或者表现得扭扭捏捏，而应欣然表示接受，如果实在不愿意，则应说明具体缘由。在被介绍时，应当面带微笑，仔细聆听，该自己说话时则谈吐有礼，举止得当，争取给对方留下良好的印象。

介绍的顺序

商务接待中的自我介绍时，应先打招呼，再做简短的介绍，最后交换名片。

做他人介绍时，需要遵循一定的顺序。在处理这一问题时，符合礼仪的做法是，遵守“尊者优先了解情况”的规则。

在为他人做介绍前，先要明确双方地位的高低，先介绍地位低的人，后介绍地位高的人，这样可以使地位高的人优先了解对方的情况，从而在交际中掌握主动权，以此表示对地位高的人的尊重。

根据这个规则，为他人做介绍时的顺序大致会有以下几种情况：

介绍双方为上级与下级时，应该先介绍下级，后介绍上级。

介绍双方分别为职位、身份高的人和职位、身份低的人时，应该先介绍职位、身份低的人，后介绍职位、身份高的人。

介绍双方为男士和女士时，应该先介绍男士，后介绍女士。

介绍双方为社交场合的先来者与后来者时，应该先介绍后来者，后介绍先来者。

以上的规则并不是泥古不化的教条，应该根据具体环境灵活运用、随机应变，例如介绍一位年轻女士和一位年长男士认识，应该先介绍年轻女士，后介绍年长男士。

作为地位高的一方，被介绍给对方后应马上作出反应，如主动将右手伸向对方，态度要注意和蔼、谦虚，向对方致意。当地位较低者被介绍给对方时，也要根据对方的态度和动作，及时、得体地作出回应，比如主动说“认识您很高兴”等，既要表现出一定的谦恭，也要注意落落大方、不卑不亢。

在进行介绍时，除了个别的年长者、尊贵的女宾以外，各方都应该处于站立的姿态，如果在会谈或宴会桌旁，则不必起身，颔首或略略欠身即可，如果相距较远，则可以举手致意。

集体介绍的讲究

集体介绍是他人介绍中一种比较特殊的形式，指的是双方和多方人员共同参加某项活动时，为让参加人员之间互相认识而进行的介绍。集体介绍的形式有很多，要根据参加人员的多少、活动的内容和时间长短以及必要性来决定介绍的形式。

集体介绍一般分为两种情况，一种是为一人和多人做介绍，一种是为多人和多人做介绍。其中，前者又有两种介绍方法。

将一人作为主角介绍给集体时，并不用将集体介绍给主角，是一种单向介绍，这种情况一般见于主角是名气大、身份高的人和特邀嘉宾，如演讲人、会议主持人等。

将众人介绍给一位主角，比如上级领导到下级部门视察，需

要认识这个部门的全体人员，一般先由介绍者简单地介绍一下领导，然后再介绍本部门人员，按照座位，由近及远，或者按照身份，由高及低。这种情况下，可以由介绍者依次介绍，也可以由每个成员依次进行自我介绍，一般比较简短，只说自己的名字和职务即可。

集体介绍的顺序可参照他人介绍的顺序，也可酌情处理。但是，需要注意的是，越是正式的、大型的社会交际活动，就越要注意介绍的顺序，这种集体介绍可以遵循以下原则：

第一，“少数服从多数”原则。当被介绍者的双方地位、身份大致一样时，应该先介绍人数较少的一方。

第二，注意地位、身份。如果被介绍者双方的地位、身份存在较明显的差异，就算人数较少，也要遵循“尊者优先了解情况”的原则，将其放在后边加以介绍。

有的时候被介绍一方人数较多，又没有进行一一介绍的必要，则可以采取笼统的方式进行介绍，如说“这边是我们部门的同事，那边是商务部的同事”。

如果被介绍的不止两方，则又涉及介绍顺序的问题，一般可以按照以下的原则进行排序：以一方的负责人身份高低为序；以一方人数多少为序；以单位名称的英文字母顺序为序；以到场时间的先后顺序为序；以座次顺序为序；以距离介绍者的远近为序。

集体介绍时，有几点需要格外注意：不要使用容易产生歧义的简称，在第一次进行介绍时，一定使用准确的全称；态度要庄重、亲切，不要开玩笑。如果介绍方比较多，又需要一一介绍，那么切记要做到平等对待，不能厚此薄彼，更不能有意略过或遗漏某一方没有介绍，一旦漏下了，便是非常失礼的行为。

迎接礼仪

——让一切来得自然，而不失礼数

握手，是人与人交际的重要组成部分。在商务活动中，人与人之间的交流往往是从握手开始的。握手虽然看似简单，但其中却大有文章，握手的姿势、力量及时间长短往往能够传达出不同的礼遇与态度。通过握手，你的个性会得以显露，从而使他人对你产生某种评价。

ả ʙ ᾆ ψ 4 έ £ Ç ɢ ỿ ’ ḷ ḥ ᵻ
拒人于千里之外，也能够充满阳光，让你感到温暖……”事实的确如此，握手是一种语言，是一种无声的语言。作为职场人士，我们应该如何掌握握手的技巧呢？

何时“出手”？谁先“出手”？

职场中的我们要清楚一点，握手是一种十分常见的社交礼仪，但这并不意味着任何时候都需要握手。

具体来说，适宜握手的场合，包括如下几种类型：本人作为东道主，迎接或送别来访者的时候；拜访他人后，辞行的时候；被第三方介绍给陌生人时；当别人给予你一定的支持、帮助或鼓励的时候；对他人表示感谢、恭贺时；对他人表示支持、理解、

肯定时。

而下列情况下则不适宜握手：

1. 当对方两手都拿着东西的时候。

2. 当你两手沾满油污的时候不宜握手，但一定要微笑示意并表示不能握手的歉意。

3. 当对方的地位比你高出很多，而你又没有什么话要对他说的时候，不要刻意上前与之握手。

4. 当你夹在人群中，无法握到对方的手时，可以挥手或点头示意。

握手时除了要选择合适的场合外，还要注意握手的先后顺序，即该由谁先伸出手。握手时的基本原则是尊者为先。

地位高者与地位低者握手时，应由地位高者先伸手。上级与下级握手时，应由上级先伸手。女士与男士握手时，应由女士先伸手。但是，如果男性已是祖辈年龄，或女性尚未成年，则应由男性先伸手。在社交场合，先至者与后至者握手时，应由先至者先伸手。

需要注意的是，无论对方是什么人，如果他忽略了握手礼的先后次序而又已经向你伸出手来，你都应当毫不迟疑地回握。

另外，握手并不仅仅是一个肢体动作，还要配以适当的语言。一般来说，握手之前要先打招呼，握手时要说“您好”“幸会”“欢迎光临”“认识您我很荣幸”之类的话，握手之后还可以寒暄一阵，以达到交流的目的。

什么样的握手最让人舒服

握手这一动作虽然看似简单，但是并非所有人都能熟练掌握。不恰当的握手不仅会使对方感到不舒服，而且会影响你在对方心中的形象。

作为一名职业人，握手时一定要注意以下几个方面：

1. 握手时，不必相距很远就伸直手臂，也不要距离太近。一般来说，双方相距约一步左右伸手为宜。

2. 一定要用右手握手。四指并齐，拇指张开。用右手握手，已经成为约定俗成的礼仪规范。即便你是左撇子，也一定要伸出右手。尤其是在一些东南亚国家，如印度、印度尼西亚等，人们平时根本不用左手与他人接触，因为在他们看来，右手更高贵，而左手是洗澡和上卫生间时使用的。即便是双手握手，也应等双方的右手握住以后，再将左手搭在对方的右手手背上，这也是经常用到的握手礼节，以表示更加尊重对方。当然，如果与你握手的人右手有残疾，你就应当主动伸出左手，不要让对方感到尴尬。

3. 要紧握对方的手，时间以1～3秒为宜。当然，握手的力量要适中，握得过紧，会使对方感到不舒服；握得过松，则会使对方以为你对人不够尊重。这些都是不礼貌的做法。记住：没人喜欢握着一块软绵绵的抹布，也没人喜欢把手伸到老虎钳子里。

4. 握手时，职务低者对职务高者、年轻者对年长者都应略微欠身。有时为了表示特别尊敬，可用双手相握。男士与女士握手时，通常只宜轻轻握住女士的手指部位，并且一定要脱帽。

5. 握手时双眼应注视对方，微笑致意或问好，态度应真挚

亲切。切勿东张西望，漫不经心。如果双方是一般关系，并且是在一般场合，握手时稍用力握一下即可松开。如果关系特别亲密、场合十分隆重，双方的手握住以后应上下微微摇晃几下，以表现出热情。

6. 多人同时握手时，应按顺序进行，切勿交叉握手。

7. 在任何情况下，拒绝对方主动要求握手的行为都是无礼的。但是，如果你的手上有水或是不干净时，应谢绝握手，同时一定要加以解释并致歉。

8. 如果你戴着手套，握手前一定要先摘下右手的手套。如果实在来不及摘掉，则要向对方说明原因并表示歉意。不过，在一些大型社交场合，女士如果是穿着晚礼服并戴着长手套，则不必脱下。

9. 在社交场合，应该站着握手，不能两个人都坐着，也不能一个人站着一个人坐着。如果你坐在椅子上，有人走过来和你握手，你必须站起来。如果你因为一些特殊原因不能站起来，一定要说“对不起，我不能站起来”，并对此作出合理的解释。

10. 握手时，另外一只手不要插在衣袋里。

尽管握手是一个再简单不过的动作，但它贯穿于人们交往、应酬中的各个环节，因此我们绝不能忽视上述这些握手礼节。

用名片传递诚意

名片交换过程和恋爱过程是一样的。当你有意和某位商务人士交换名片时，首先需说明你的某点能力或公司业务能够满足他

的合作需求或潜在合作需求。既然你有了这个诉求，那就要把这个诉求传递给对方，而名片就是那束你精心为对方准备的“红玫瑰”。你怀揣着你的终极诉求，拿着“红玫瑰”——名片走向对方。不过，有个很残酷的现实就是，你虽有“红玫瑰”，可别人没有接受它的义务。这个时候，递“玫瑰”的同时，你还得表达出你“追求”的诚意。把握时机，恭敬奉上，加上真诚的自我表白（自我推荐），如果你的诉求和对方的诉求一旦撞出了合作的火花，以后的合作就不在话下了。于是，告白成功，恋爱得手。相反，如果对方感觉不到你的诚意的话，那最残酷的现实就是连你的名片都懒得接了。

因此，要想成功交换名片，实现自己的合作诉求，你得把握好发名片的时机，适时且巧妙真诚地递上前去。而且，在递送的同时，还要让名片上的名字朝向对方，边报上自己的姓名边递送。如果交换到了双方的名片，那在接名片的同时要读出对方的名字，事后还需马上跟进联系，以免被人淡忘。

递交名片看似简单，实则暗含玄机，每一个微小的细节都会影响到对方对你的评价。交换名片时，如果你征得对方的同意做了自我介绍，然后立即以询问的口气问一下“我们可否交换一下名片”，而不是什么都不说，贸然地直接递送名片，那么，你的彬彬有礼会让对方印象深刻，这时通常你是不会被拒绝的。

要恭敬地将自己的名片递出。需要注意的是，名片最好从名片夹中抽出。无论是名片夹还是单张的名片，都要放在上衣胸袋里，千万不要放在长裤口袋里，否则会给人以缺乏职业素养、不注重商务礼仪的印象。

当自己向对方递交名片的同时，对方也正在给自己递名片。

这时候恰当的方法是：先放下自己的名片，接过对方的名片后按照前面所说的方法默读并收好之后，再向对方递上自己的名片。

在商务交往中，当别人主动向你递上名片的时候，接受名片一定要恭敬，无论你有多忙，都应该暂时放下手中的工作，同时起身站立相迎，面带微笑，双手接过名片。在接过对方的名片之后，首先要向对方致谢，然后认真地将名片默读一遍，切不可马马虎虎地用眼睛瞟一下就收起来。拿到名片后应当礼貌地看名片上的内容，必要时可以从上到下、从正面到反面看一遍，这样不仅是对赠送名片者的尊重，同时也会帮你加深对名片的印象。

接收到名片后，切不可漫不经心地塞进口袋，或随手扔在一旁，或拿在手里折来折去，这些都是对赠送名片者不尊重的行为。

当人向你索取名片，而你又不想给对方时，应该使用委婉的方法来表达此意。你可以说："哦，抱歉，我忘了带名片。"你也可以说："对不起，我的名片用完了。"如果你没有名片，又不想明说时，也可以采用这种方法表述。

准备充分，迎送有礼

商务社交要做好迎宾接待工作，需要平时苦练基本功，这个是急攻不来的，临时抱佛脚的感觉是很不自然的。

迎送始于得知客将从远方来开始，其间包括到达后的接待安排及服务，会谈结束，客人离开时的送达，当客人返回原地方时的确认到达，至得到服务反馈意见后结束。

对于即将前来访问、洽谈业务、参加会议的外地客人或外国友人，迎接工作一定要有周密的部署：预先了解对方到达的车次或航班，尽量安排与来客的身份、职务相当的人员前去迎接。接待人员应提前到达车站、机场恭候客人的到来，绝不能让客人在车站或机场久等。

提前安排好接待车辆，并办理好住宿手续。接到客人时，进行简单的问候和自我介绍后，并在征得客人同意以后，带领客人进入房间，待客人稍事休息后，再将近期的活动计划、日程安排告诉客人，并把准备好的旅游图、交通图等材料送给客人。

需要注意的是，在公务接待中，安排住宿的时候一定要根据客人的身份、人数、年龄、性别、身体状况、生活习惯以及工作需要来酌情安排。接待人员要尽量让客人产生“宾至如归”的感觉，善解人意、体贴入微，但要以不限制客人个人自由为限，以不妨碍客人私人生活为准，以不影响客人休息为度。

当有客来访时，应热情接待，态度积极主动。在看到客人来访时，应面带笑容，起身相迎，主动打招呼。如果事先知道对方到达的具体时间，最好在客人到达前，提前到门口做好迎接准备。在接待的过程中，接待人员应陪同客人一起到达预约地点。在到达预先约定地点之后，应主动向客人说明。

接待来宾时，如果有电话打来，应尽量让其他人代接。“茶满欺人，酒满敬人”，敬茶时倒七八分满就可以了。端茶的时候也应注意，要双手端茶。

迎来送往中，不能只注重迎接而忽略了送别，要做到“送走人，留住礼”。如果送客送得不得体，就会使整个接待任务功亏一篑。

主人要等客人先起身后再站起来，同时伸手握别。客人离开时，接待人员一定要热情相送，无论是哪一方面的客人来访，无论对方多客气地不让送，都一定要送出对方一段，最后等客人的身影完全消失以后才返回。

对于远道而来的客人，送别礼仪要有更高的“技术含量”。

首先，应关注客人的反应，随机应变。接待人员在与客人交谈的过程中，一定要时刻关注对方的反应，以便掌握对方的需求与想法，然后结合客人的实际情况确定符合规格的送别仪式，不能简单地根据前期准备工作中预定的迎送计划执行。正式的来宾接待通常会有严格的时间控制，接待人员必须要掌握送别客人的具体时间和地点，同时要按照主随客便的原则，请客人确定具体的时间和地点。

时间确定好以后，接待人员一定要保证能够提前到场、最后离场，不得以任何借口迟到、早退或拖延时间，更不能擅自改动。如果确实需要改动时间，一定要与客人及时通报并获得对方同意后再执行。

在送别远方来客之前，一定要买好车票或船票、机票，并亲自送客至车站、码头、机场等，待车、船或飞机开动并消失在视野外后再返回。在送客时绝对不要频频看表或表现出心神不宁的样子，以免客人误以为你催他赶快离开。

在告别的时候，如果你有话想与客人中的个别人单独说，那更要多送一程，待到合适的机会，与他单独告别。为了表达对客人及客人的同事、家人的友好感情，还可以给他们以一定的精神慰藉。临别时，请客人代你向他们的同事、家人问好，可以这样说：“请代我向其他同事问好！”“请代我向令尊、令堂问

好！”等。必要时，还应为客人或客人的亲友准备一份土特产或纪念品，请客人笑纳。

小心！你的坏行为正侵蚀着你的心灵

在进行商务社交时，我们通常会发现，客户之间、同事之间前几分钟还在热心地交谈着，但不一会儿，各自都开始拿出自己的手机、ipad、电子书、相机，刷微博、玩微信，逛淘宝、玩游戏，各忙各的了。到最后，商务人际交往就彻底演变成了人际交流。为什么会这样呢？是因为人与人之间的沟通不够。实际上这种不好的行为已经逐渐演变成社会问题了，我们过多地依赖电子产品，而忽视了真正的人际和商务交往。

不过，我们这里讨论的是关于商务会面礼仪的问题。当别人和我们交谈时，我们频频看手机、看表，本身就是对对方的不尊重。为此，我们应该时刻注意这种不自觉的不礼貌行为，尊重他人，才能赢得他人的尊重。

为了工作需要，我们会经常手机24小时待机，老板的工作指令不定时地会通过网络转达给我们，即使我们在出差、休息、度假，也习惯了随时待命。于是，当我们接待客户时，也就不自觉地将这种习惯带给对方。和客户谈得本来很愉快，却因为没忍住看手机的习惯，让对方感觉到你对他的不尊重，因此，合作的机会继续渺茫着。

其实，我们也知道，老板的指令不可能持续24小时，但偶尔的几次不固定时间的指令，让我们习惯了随时待命，因此，自己

不自觉地就养成了频频看手机的坏习惯。

这种不好的习惯必须改掉，我们首先要做也能做到的就是：当接待客户时，将手机调成静音。如果是在单位接待客户，可选择不带手机。慢慢地，这种不好的习惯就会得到改善。

面试礼仪

——你想迈向成功吗？请走好这一步

求职面试时，面试官会在很短的时间对应聘者形成第一印象。第一印象的好坏，直接决定了面试的成败。因此，求职者在面试前应该有目的地做好印象管理储备工作。

除了要具备专业的知识、技能以外，求职者还应该在面试礼仪上多下工夫，从着装到言语、动作，对自己进行严格包装，以提升自己的“品牌价值”，增强对方的“购买欲”。投其所好，适当地按照对方所期待的标准和要求管理好自己，一旦良好的第一印象形成，接下来的面试和入职后的其他事情就会顺利很多。

面试形象礼仪

面试时，应聘者外在形象的好坏在很大程度上会影响到一个人能否被录用。因此，应聘者在求职时一定要事先根据自己所求职的岗位做好各种形象准备。面试时，除了要有自己过硬的技术之外，个人着装品位、配饰、妆容以及坐姿、交谈方式与交谈过程中的小动作，甚至血型、星座等都会被主考官作为考核标准。

我们无法改变血型、星座，而且我国的用人机构在面试时将

这些列为考核标准的也不多。因此，大家更容易掌握的是关于着装、配饰和妆容的搭配。建议大家从小处做起。

面试前，首先要对你所应聘的职位做好调查，对公司背景有有所了解，做好面试前一切尽可能做好的前期铺垫工作，包括市场调研。

其次，精心设计自己的简历，不夸大，也不要自贬。要通过简历展示自己的实力，向主考证实自己确实能够胜任。

再次，面试时要选择好一套适合自己的面试服装，必须穿正装。有一点须记住，在职场着装上，适当的投资还是有必要的。试想一下，如果一个全身穿着地摊货的面试者在你面前，你会有什么感觉？你不追求名牌，但不能全身都是廉价品，适中为宜。女士在着装上不宜过于暴露，也应以正装为佳，可以用丝巾、项链或耳钉适当地改善一下职业装的单调感。也要注意站姿、坐姿等肢体语言的运用，现在很多单位都运用所谓的心理学角度观察你的行为。

应聘者在面试时需要注意的一点是，面试官往往会设置一些小陷阱来测试你的非工作能力，如韧性、人际交往能力等。如果你真的对这个岗位很在意的话，一定要提前做好这门功课。

至于妆容，男士须干净清爽，可使用清淡的古龙水改善体味。女士则宜淡妆。

面试时，注意你的一举一动

面试不仅是双方语言交流的过程，你从进门开始的每一个动

作都会影响面试官对你的评价。但是，很多刚刚走进社会的求职者都把握不好这一点。下列几方面的行为礼仪，是求职者在面试过程中必须要注意的。

1．敲门。有的时候，求职者进入面试房间时需要敲门。一般来说，敲2～3下是比较标准的。敲门时一定要注意不要太用力，只要保证屋内的面试官能够听到就可以了。进门后，要转过身去正对着房门，用双手轻轻将门关好。

2．握手。如果面试官要与你握手，当他的手朝你伸过来时，你应当主动伸手。握手时要坚实有力，双眼直视对方。需要注意的是，握手时不要太使劲，不要大幅摇晃；也不要用两只手，因为这种握手的方式在职场上显得不够专业。另外，进门之前一定要保证自己的手是干燥的、温暖的。

3．站姿。站立时应做到抬头，挺胸，目视前方，肩平，收腹，两手自然下垂，双腿直立且并拢，脚尖分呈V字型，身体的重心应在两脚中间；也可将两脚分开，但要比肩略窄，双手交叉，放于体前。在与面试官交谈时，最好保持1米左右的距离。

4．坐姿。求职面试时，在没有听到“请坐”之前，千万不要主动坐下。面试官还没有开口，就自作主张坐下的人，已经被扣掉了一半以上的分数。当面试官说出“请坐”以后，你应当走到椅子的正前方，端正地坐下。入座时动作要轻，坐满椅子的三分之二即可，后背轻靠椅背，双膝自然并拢或略微分开，双手自然地放在腿上。身体也可略微前倾，以示尊重和谦虚。穿裙装面试的女士在入座前应用手扶住后面的裙子，坐下以后将裙角收拢，两腿自然并拢，双手自然地叠放于腿上。如果端坐的时间较

长，也可将两腿交叉叠放，但是要注意，上面的腿应尽量向里收，脚尖向下。

5．表情。在所有的表情中，微笑不仅是愉悦心情的表现方式，而且也是人与人之间最好的沟通方式，它能赋予人某种好感。对他人微笑，不仅可以展现出你的热情、修养和魅力，而且也容易得到别人的认同与尊重。因此，在求职面试时，一定要保持最优雅、最真诚的微笑。

6．视线处理。在与面试官对话时，不要低头或是回避对方的视线，而要看着对方的眼睛或眉间；但也不要一味死盯着对方的眼睛，可在适当的时候转移一下自己的视线。在作出具体的回答之前，可以把视线投在对方身后的背景上，思考的时间不宜过长；开始回答问题的时候，应该将视线转回到对方的眼睛或眉间。

7．语言规范。求职面试时，除了要切合实际地表述个人基本情况之外，还要力求声音清晰、洪亮，措词贴切、说服力强。不要使用过于夸张的敬语，否则会令双方都感到尴尬。

向面试官推销自己的第一步——作好自我介绍

面试官通常会首先提出这样一个问题：“谈谈你自己的情况如何？”或者“能简单地做一下自我介绍吗？”面试中的第一个考验就来了。此时，你首先应当把紧张不安的情绪稳定下来，准备给面试官留下好的印象。

首先，要礼貌地报出自己的姓名和身份。虽然面试官完全可

以从你的履历表中了解到这些情况，但你仍要主动提及，这是礼节的需要，而且可以加深面试官对你的印象。你还可以适当地添加叙述自己的兴趣爱好，当然这部分内容最好与所求职位具有相关性。如果面试官对你的兴趣爱好及特长感兴趣，你还可以适当地多说几句，但切忌滔滔不绝。

接下来还要简单地介绍一下你的学习和工作经历。这部分的陈述一定要简明扼要，抓住要点。例如介绍自己的学历，只需谈自己的最高学历。曾经的工作单位如果太多，就选几个具有代表性的或者你认为重要的介绍，不必面面俱到。所谈及的工作经验一定要和应聘职位有关系。值得注意的是，这部分内容应该与个人简历、报名材料上的内容相一致，不能有大的出入。在介绍这些内容时，应避免使用拘束、严整的书面语言，尽量使用灵活的口头语言。接下来，可以由这部分个人基本情况自然地过渡到一两个自己上学或工作期间圆满完成的任务，争取用一两个例子形象地、明晰地说明自己的能力，例如在学校时成功组织的活动等。

再接下来，面试官可能会问及你对这一职位的看法以及应聘这一职位的原因。你可以谈你目前对这一职位的认识和了解，说明你选择这家单位的强烈愿望，以及自己对于胜任这份工作的信心。你还可以简单地谈谈如果自己被录用，你将如何尽职尽责地工作。不过，如果你将自己描述成不食人间烟火的、不计较个人利益的“圣人”，那么面试官对你的求职动机以及信任度反而会大打折扣。

上述三个部分是一条清晰的线索。为了保证结构明确，有条有理，你最好多用短句子表述，并且在不同部分之间使用过渡

句。口语表达的时候一定要注意思路清晰、语言流畅，绝不能颠三倒四，同一句话反复说几遍，同时也不要使用过于随便的表述。

一般来说，自我介绍的时间应控制在3～5分钟内。对于时间的分配，可根据面试官的情况灵活掌握。一般情况下，第一部分可以用2分钟左右，第二部分可以用1分钟左右，第三部分用2分钟左右。

如果你事先准备好自我介绍的主要内容，并恰当分配了所需时间，抓住这三五分钟，你就能够得体地表达出你自己。有些应试者不了解自我介绍的重要性，只是简短地介绍自己的姓名、身份，然后补充一些有关自己的学历、工作经历的基本情况，半分钟左右就结束了自我介绍，等待面试官问下一个问题。也有的应试者试图把面试的全部内容都压缩在这几分钟里。要知道，面试官会在下面的面试中向你提出有关问题，因此你应该给面试官和自己留点空间。

面试交谈的措辞

在面试过程中，求职者与面试官之间的交谈是最重要的内容之一。而在交谈的过程中，措辞的简洁与高雅是为你加分的重要一环。如果不讲究措辞，或者故弄玄虚，不管谈话内容多好，都不会有很好的效果。为了使你的措辞显得简洁而高雅，你需要做到以下几点。

1．尽量简单扼要地表达自己的想法。不论面试官提什么问

题，你都要尽量简明地表达出自己的想法。有些人在叙述一件事情时说了很多话，但还是无法把自己的意思表达出来。听者也花了很多精力和时间，仍然不知道他想说的内容是什么。如果你犯有这种毛病，一定要在面试之前加以矫正。矫正的最好办法是：在说话之前，先在自己的大脑里形成一个初步的计划，然后再按照计划把要说的东西讲出来。

2．用语不要过多重叠。在汉语里，有时确实需要用叠句来引起别人的注意，或者加强语气。但是，如果滥用叠句，就会显得繁冗拖沓。例如，有些面试者在没有听清楚面试官的问话时，会重复询问："您说什么？您说什么？"在疑惑不解的时候，会说："为什么，为什么？"其实，一个"您说什么""为什么"就足以表达你想表达的感情，为什么非要多加一个呢？还有的人在答应面试官回去等待面试结果的时候，常常说："好好好……"一连说上几个"好"字。其实，说一个"好"字就足够了。如果你也经常犯这个毛病，还是在面试时注意一下为好。

3．同样的言词不可用得太过频繁。通常情况下，听者总是希望说者的语言丰富多彩。 面试者应该在可能的条件下尽量使用不同的词汇表达不同的事情或者意思相近的事情，避免多次重复使用同一词汇。即使是一个非常新奇的词，如果在几分钟内把它复述了好几次，那么人们对它的新奇感也会丧失，甚至会对它产生一种厌倦感。

4．避免口头禅。有些人在交谈中非常爱说口头禅，比如"我认为""岂有此理""没问题""无所谓""绝对的"等。不论这些话是否与所说的内容有关系，口头禅说多了，都会影响说话的效果，而且还很容易被别人当作笑柄。因此，无论是什么

样的口头禅，都不应该在面试的时候说。

5．避免使用粗俗的词。常言道："言语是个人学问品格的衣冠。"如果一个相貌堂堂、看上去高贵而华丽的人，一开口就说出粗俗不堪的话，那么别人对他的敬慕之心会马上烟消云散。所以，无论平时多么不拘小节，在面试的时候也要克制自己，尽量使用文明的语言。

面试礼仪的九大硬伤碰不得

在面试过程中，很多求职者都会犯一些严重影响面试结果的重大错误，一些专家经过总结，归纳出九大常见的面试礼仪硬伤。

1．不善于打破沉默。在面试开始时，很多求职者不善于"破冰"，只是等待面试官打开话匣。在面试过程中，求职者出于种种顾虑，不愿主动发言，结果常常使面试出现冷场。有的人即便能勉强打破沉默，其语音、语调也不够自然，使场面显得十分尴尬。事实上，无论是在面试开始前还是在面试过程中，求职者都应主动地致意、交谈，以便留给面试官一个热情、善于与人沟通的良好印象。

2．与面试官"套近乎"。具备一定专业素养的面试官最忌讳求职者与之"套近乎"，因为面试过程中双方的关系无论过于随便还是过于紧张，都会影响面试官的评判。过分地"套近乎"也会在无形中妨碍求职者在较短的面试时间内做好对个人能力的陈述。

3．被偏见或成见所左右。有时，求职者在参加面试之前所了解的有关面试官或用人单位的某些负面评价，会在面试时影响自己的思维；有时，求职者会误认为貌似冷淡的面试官对自己不满意，因而十分紧张；还有的时候，面试官看上去远比求职者年轻，因而求职者心中便开始疑惑："他怎么有资格面试我呢？"这些情况会极大地影响求职者在面试过程中的正常发挥，从而影响最终结果。

4．缺乏积极态度。在面试过程中，面试官时常会触及一些让应聘者难为情的事。很多人对此面红耳赤，难以应对，或是躲闪回避，或是敷衍塞责，而不是给予诚实的回答和正面的解释。比如面试官经常会问这样的问题："你为什么在两年之中换了五次工作？"有的人可能会大谈工作如何困难、条件如何不好等，而不是告诉面试官：虽然工作很难，但自己却在此过程中有了很大进步。

5．假扮完美。在面试时，面试官常常会问："你自身有哪些弱点？"很多人会充满自信地回答："没有。"其实，这样的回答对自己是极其不负责任的。世界上没有人十全十美，你只有充分认识到自身的不足，才能修炼出真正成熟的人格。

6．丧失专业风采。有的求职者在面试时各方面的表现都十分出色，可一旦被问及原来所在单位时，就会愤怒地抨击其领导。记住，这种有失专业风采的行为是职场大忌。

7．不善于提问。有的求职者常常在不该提问时提问，有时甚至打断面试官的谈话；也有的人在面试前没有做好足够的准备，轮到自己提问时不知说什么才好。一个出色的提问，往往会使面试官对你刮目相看，因此千万不要忽视提问的作用。

8．主动打听薪酬福利。有些求职者会在面试即将结束的时候主动向面试官打听该职位的薪酬福利情况，这也是面试的大忌。如果用人单位对某一位应聘者感兴趣，自然会问及他对薪酬福利的看法。

9．不知该如何收场。很多求职者在面试结束时，往往因为成功的兴奋或是失败的恐惧而显得语无伦次、手足无措。其实，在面试结束时，求职者完全可以表达自己对所应聘职位的认识，或充满热情地告诉面试官自己对这一职位很感兴趣，还可以询问面试之后需要做些什么。然后，面带微笑地与面试官握手，对其表示感谢，然后再离开。

给面试一个完美的收场

求职面试就像是一场演出，也讲究结束之法。虽然不能苛求在结束的时候出现“高潮”，但虎头蛇尾很有可能使先前的努力功亏一篑。很多求职者在面试开始时表现得十分出色，甚至成为考官眼中的备选对象，但是在面试结束时的“不拘小节”却使自己先前苦心经营的形象大打折扣，致使“煮熟的鸭子飞了”。中国有句俗话，叫“编篓编筐，全在收口”，说的就是收尾工作的重要性。求职过程，同样需要善始善终。

首先，在面试结束时，不要忘记以礼相待。面试虽然结束了，但面试官对你的考察并没有立即划上句号。面试结束时的礼节也是对方考察录用求职者的重要参考依据。因此，你一定要掌握告辞的时机，不要在面试官结束谈话前表现出急欲离去的样

子，而是要在恰当的时候告辞。有些面试官以起身表示面谈的结束，另一些则用“感谢你前来面试”或“与你谈话我感到很愉快”这样的辞令结束谈话。参加面试的你，应该对此十分敏锐，不失时机地起身告辞。

其次，可以适当地询问该公司决定录用与否的最后期限。面试即将结束的时候，假如对方没有表示与你再次联系，你可以询问对方什么时候作出最后决定，以便让自己有一个心理准备，或者询问可否在一段时间内打来电话询问。不过，对于有礼貌的公司来说，不论你表现如何，他们一定会给你一个答复。在面试即将结束时，不要不敢问及有关未来工作的问题，但也绝对不能急于询问有关薪酬、休假、福利等情况，这类事情通常是二次面试时才可能讨论涉及的。临别时，可以说些难忘此次经历的话，以便给面试官留下深刻的印象。

面试结束以后，可以向面试官致谢。面试后，自己可以分析一下面试中的得与失，然后写一封补充性质的信发给面试官，一方面对这次会见表示感谢，另一方面可以在对方心目中留下更为深刻的印象。信要写得简短而有热情，不要让人看完以后心生厌恶。正所谓“礼多人不怪”，在招聘单位难以取舍之际，这封信或许会产生决定性的作用。在致谢信中，你可以巧妙地提醒面试官关注自己的长处，表现出自信。

如果你没有被录用，但你非常想去这家公司，则可以寄一封短信说明你即使没有成功但还是很高兴有面试机会，如果将来有可能，你会很高兴再次被告知有面试机会。这样做不仅仅是礼貌的要求，而且还能使面试官在其公司出现另职位空缺时想到你，从而为你创造出一个潜在的求职机会。

第 3 章

CHAPTER THREE

交谈礼仪
——用我的声音握住你的心

身处职场，不仅需要好的形象包装，还需要更好地把握沟通技巧。和对方交谈时，你需要从对方的话语里甚至肢体语言中，迅速准确地读出对方的诉求，你更需要精准及时地传达出自己的诉求，表达自己的看法。要做到这些，必要的交谈礼仪是必修的。

作为一种表达方式，语言交流首先要根据对象、时间、场合的不同而有所不同，进而表达出各种各样的信息，以及丰富多彩的思想感情。因此了解交谈礼仪的各项原则和重点，可以让你成功地用声音抓住对方的心，有助于下一步工作的顺利开展。

精准表达，沟通的关键

既然是交谈，那必然涉及沟通的听与说。商务接待、会议交谈不同于我们平时的闲聊，它要求我们迅速准确地表达自己的观点，精准地接收对方的信息。表达自己的观点，一般情况下不难做到，但如何做到准确呢？这就需要一些交谈技巧了。

看着对方的眼睛说话

在商务礼仪交往中，人与人之间交谈时间的长短、眼睛的开闭、偶尔的眯眼或其他许多小动作都象征着不同的信息。在商务会谈时，我们需要看着对方的眼睛说话，这样才能精准地传达出自己的看法。

当一对一交谈时，我们需要表达自己的看法时，请看着对方的眼睛，这样便于你捕捉对方的内心。想知道对方是否在认真聆听你的看法，当你看着他（她）时，你很容易就能从他（她）的眼睛里读出来。当你的听众不止一人时，你需要不时地用环视的方式告诉大家：你在关注他们每一个人。同样，当别人在讲话时，我们也需要看着对方的眼睛，对方需要我们的这种眼神互动，这会让他们感觉到信任和支持。

有一点要特别说明，看着对方的眼睛说话并不是让我们长时间地盯着对方。在和对方进行眼神交流时，眼睛的注视是有一定的许可区间的：即向上到对方的额头，向下到对方上衣的第二颗纽扣以上。这是安全的许可注视范围。尤其是双方是第一次相识，或者彼此关系一般，又或者是异性之间时，一定要注意这一点，交谈间的眼神位置一定不要轻易超越这个“许可区间”，否则很可能被视为无礼的表现。

小萍是公司的业务员，每到逢年过节，都要去客户家拜访，听客户讲述自己的光辉史，令她感到无趣的是，客户每年讲的都是同样的内容，小萍还要摆出非常崇拜的样子听完，表现得像完全没听过一样。客户在讲话的时候，小萍看看客户再看看茶几，看看客户再看看茶几，如此反复。你觉得她会失去这个客户吗？恰恰相反，当小萍听完光辉史后，客户还为小萍介绍新的客户。这全都得益于小萍的“眼神”注视区间正确。

良好的交际形象，应该是看着对方的眼睛说话，同时也应保持自己亲切、坦然、和蔼的目光。在整个谈话过程中，眼睛与对方的接触时间应该占全部交谈时间的三分之二。

看着对方的眼睛说话，不仅是对对方的尊重，更是形成良好沟通的前提条件。下次与客户说话的时候，要记得看着对方哟！

巧妙提问，有效回答

我们在工作中肯定遇到过这种情况：在项目研讨会上，主讲人在那里陈述了半天，结果当他需要大家的意见反馈时却出现了

冷场。我们应该也经历过这种事：参加一个新书发布会，主办方、作者在台上眉飞色舞地推荐完作者的新书之后，到了提问互动环节，有人却提出了一个与新书内容和写作背景完全无关的问题……这些都是多么令人尴尬和懊恼的事啊！商务会谈时，不管是领导、同事还是客户，都希望自己说的话能被大家认同和接受。之所以会出现这些尴尬，一是讲的内容不够生动，没有把大家的积极性调动起来；二是听的人不够专心，没有真正领会到讲的人的意图。

提问是有技巧可循的，聪明的提问不但能达到自己的目的，还能让被问的一方感到非常舒畅；反之，拙劣的提问技巧会让对方感到可笑和失望。

首先，提问要注意因人设问、因时设问。所谓因人而异，就是所提出的问题要与被问人的身份、年龄、文化素养、性格、语言环境等相称。有的人生性热情爽快，提问可以直奔主题；有的人性格内向，提问要逐层推进；有的人不拘小节，提问可以畅所欲言；有的人审慎多疑，提问要三思而行。总之，对方性格不同，提出问题的方法也要有所不同，否则就很可能碰壁、闹笑话。

其次，提出的问题要方便对方回答。提出的问题最好不要涉及个人隐私，以免引起对方条件反射，产生抵触情绪，影响回答效果。

最后，留意提问的语言模式。通常情况下，提问的最佳语言模式是陈述句加疑问语缀。拿下面两种提问来做下对比：“你完全没有想出一个办法来，你凭什么认为自己可以提出一个切实可行的方案？”“我相信你会提出一个切实可行的方案，这样非常

好，只是可以先说一下吗？”不难看出，第一个提问题的方式很容易招来被问人的冷眼，而第二个委婉的提问方式则会激发起对方回答的积极性。只有运用这样的提问方式，双方的交谈才有可能进一步继续。

当客户向我们提问时，有效的回答能够让对方很清晰地得到自己需要的信息，可以确认并帮助对方整理思路。当我们回答客户的问题时，要尽量围绕对方提出的问题直接回答。不拐弯抹角，更容易让对方获得自己想要的答案。同时，如果能再进一步，根据对方的需求给出几个其他的参考答案，对方会对你用心的回答心存感激。如果对方提出的问题自己一时回答不了，要热心地协助对方解决问题。若不便回答，应用其他的问题巧妙地转移话题，这样既规避了原话题的敏感，又开辟了新的话题。

用赞美传播正能量

马克・吐温曾说：“听到一句赞美的话，我就可以多活两个月。”职场交往过程中，慷慨、真诚地赞美别人，是增进友谊、获得信任与合作机会的良方。赞美是一种美德，它的力量绝不容忽视。赞美是世界上最动听的语言，是人际交往间的润滑剂。

赞美不是拍马屁，而是对别人的真诚的肯定。这也是老板和领导们常用的交谈方式。一项工作完成后，他们会及时地充分肯定大家的辛苦工作已经所取得的成绩，然后才会指出不足，以便员工今后改正。如果直接用批评指正的方式，会触发倾听者的心理防御机制，从而对以后的工作产生消极抵抗情绪。

表达赞美要及时、具体、准确。只有恰到好处的、就事论事的赞美才能传达出正能量，过于笼统、空泛的赞美反而会让人感到不舒服。

送人玫瑰，手有余香。送人赞美，你的心灵中将永远保持一种馨香和愉悦的感觉。

不同场合发出不同的声音

身处职场，我们会接触形形色色的人，并不是所有人都和我们的气场相投。为了能够进行良好有效的合作沟通，我们必须能在不同的场合发出不同的声音，练就一些薛宝钗般八面玲珑的本事。

我们不可能和每一个人都谈论同一件事，这是很愚蠢的。和一个科学工作者谈论生意经，他肯定不感兴趣；和一个商业家畅谈哲学的大道理，他也会听得如同嚼蜡。要真正做到“在不同的场合发出不同的声音”，能够应付社会上形形色色的人，就要具备非常丰富的知识和用心的准备。如果和客户是用预约的方式进行沟通，我们可以提前了解他的个人喜好等个人生活资料，以拉近和对方的友谊，增进彼此之间的业务合作。如果是一场对象未知的会谈，我们就需要多从会谈的主题上做知识储备。

倾听的艺术

——有效地倾听能建立良好的信任

˜ - Ш ª ܣ ⅞ض ₮ ⁴ ɯ ﻻ ˜Y * Î ˉ № £ · ̃A
曾经说过：“ 如果你希望成为一个善于谈话的人，那就先要做一个注意倾听的人。 ”倾听是人际交往中一项很重要的制胜法宝。一个在人群中滔滔不绝的人或许很容易得到大家的尊敬和钦佩，可是一个懂得倾听并善于鼓励别人的人，能更容易获得他人的好感和信任。

做一个态度认真的倾听者

有时候，我们会抱怨：领导怎么那么不理解人呢？和某人沟通怎么就那么费劲呢？之所以会出现沟通不畅，原因有二：第一，你没表达清楚；第二，你没听清楚。没听清楚的原因则是你没好好听。

在与对方沟通时，我们不能否认对方可能会出现指令含糊的情况，但我们也不能否认自己因此出现的不耐烦的行为。你这种不耐烦的阻抗行为，被对方完完全全甚至更强烈地接收了过去，直接导致双方沟通的恶化，于是，恶性循环开始了。沟通很失败，甚至无效。

所以，要想有良好的商务沟通，就必须学会倾听，做一名合格的倾听者。

当对方讲话时，要专心地听对方说话，态度谦和，眼睛始终看着对方，不能做一些与此无关的动作，比如看表、修指甲、打哈欠等，每个人都希望自己说的话能够引起别人的注意，否则他就没有讲下去的兴趣了。

认真地倾听对方讲话，会给对方传递这样一个信号，你是将他们当作你很感兴趣的人来看待的。而这种信息，可能就是你能给对方最珍贵的礼物了。对方因你的倾听态度认真，而获得了鼓励。所以，态度认真的倾听也是一种美德，会使对方感到心情愉悦，会换来对方的信任、理解和欢乐，会让对方吐露出内心的苦恼或喜悦。不过，最重要的，还是它还能让对方感觉到自身价值的存在。同时，你在认真地倾听对方讲话时，也会从中汲取知识，获得更多的智慧。

所以，学会倾听，要先从认真的倾听态度开始，这是最容易做到的，也是最基本的。

倾听的同时，别忘了互动

学会倾听，态度认真还不够，这只是第一步，接下来的技巧还有很多，最主要的就是：你不能光听，还要灵活地互动。

怎样才算有互动呢?

就是有积极的反馈，做一个积极的“听话者”。如果你赞成对方说的话，就可以轻轻地点一下头，对他所说的很有兴趣时，

就展露一点笑容，还可以用“嗯”“噢”等字眼来表示自己确实在听，同时也鼓励对方继续说下去。

用眼神做回馈一样很重要，作为倾听者，你不但要留心观察对方的眼神变化，也要注意自己的眼神表情，用眼神及时向对方做出反应。对方在说话时，你最好和他的眼神不断地会合，不能东张西望，否则对方肯定会不高兴。比如，理解了对方的意思时，眼神就要表现出领会的意思——所谓心领神会；渴望对方进行讲解时，眼神就要表现出诚恳的意思——所谓热切期盼；对方说到幽默的地方时，眼神要流露出喜悦——所谓眉开眼笑；当对方说得伤心时，自然要表现出同情的眼神等。

不要中途打断对方，让他把话说完。讲话者最讨厌的就是自己的话被人打断。这样不仅会打断他的思路，还让他觉得你不尊重他。实际上，我们常会听到对方这么说：“你让我把话说完好不好？”

要恰当地提出问题，以提问的方式告诉对方，你是在认真地在听他说话，而且你的提问又让谈话得以更加深入地进行下去，比如你可以问“这是为什么呢”“他怎么会这样做”。

要忠于对方所说的话题，无论你想转移眼下话题的念头多么强烈，都要等对方把现在的话题说完，到时再岔开话题也不迟。

你自己的意见要巧妙地表达，和对方明显不合的意见不要表示出来，更不能坚持不放。这是因为，对方希望的是听的人在“听”他说话，或者希望听的人设身处地替他着想，而不是给他挑毛病、提意见，甚至否定他。你可以根据他说的内容提出你自己的意见，比如对方说完以后，你可以重复一下他说的话或者表达的某个观点，这证明你认真地听了他讲的话，也可

以用下面这种的答话来陈述你的意见，比如“我完全赞成你的看法”“你说得对”。

如果你认真地按照这些要求去做，成为一个成功的倾听者自然指日可待。

不带思想地倾听

当一个人滔滔不绝地说话时，这好像表明他的思绪逐渐清晰起来，有些问题也在叙述中找到了解决的办法，而且说完了这些话的人，心情好像也舒畅了很多。

现在，请回想一下我们自己，很多时候，是不是这样——并不需要别人提出建议或忠告，只要他们做一位有耐心、值得信赖的听众，仅此而已——就能让我们缓解心理上的巨大压力，思想上的阻塞和苦闷也能一扫而空。

有人将这种倾听称为“不带思想地倾听”，有时候人们只是想宣泄自己的受伤、消极的情绪，对他们来说，现在的沟通不是为了要和对方一起想出个解决的办法来，他们只是想被倾听，被理解，仅此而已。所以倾听者只需要做好“倾听”，态度认真、积极互动，就可以了，并不需要调动思想来解决问题，所需要的只是“不带思想”。

实际上，就算对方真的需要倾听者提供什么建议，也不一定会有理想的收获，反帮了倒忙。因为没有经过认真思考的建议经常是不成熟的。其实很多说话的人自己已经有了周密的分析，并不需要听者做什么建议。

很多男士都有这样的经历：女孩子和自己了倾诉好多好多的委屈，其实她只是想让自己轻松一下，宣泄一下。你此时却傻傻地急于表现自己，提出一大堆建议，却让她抱怨你多事、多话，反倒疏远了你。心情不好的时候，倾诉的人也往往对别人的建议怀有抵触的情绪，弄不好还可能会吵起来的，正所谓越帮越忙。

所以，就算是倾诉者主动要求你提出建议，你也得想清楚，最好的办法是用最简练的语言，做最关键的、最有效的回答，或者说现在自己感到为难，得经过仔细考虑，其实是在等对方冷静下来，再说出自己的想法。这是因为倾诉者在非常激动、不冷静的时候，是听不进去你的滔滔陈述、种种分析的，除非你的身份和地位都很特殊，否则对方一旦认为你的建议没有可建设性，对你失望了，以后就再也不会找你倾诉了。

闲聊的艺术

——一剂更快增进情感的良方

对于职场人士来说，闲聊就是和领导们、同事们进行的与自己工作无关的聊天。有人说，工作上精诚合作，能促进双方的感情交流，实际上，与工作无关的闲聊，也是一剂更快增进情感的良方，它不像工作交流那么死板、严肃，但是也不意味着就可以畅所欲言，职场环境的特殊性决定了职场上的闲聊也是有一定限制的。

投其所好才能打开话匣子

要进行业务拓展，就必然要与人交谈，这时候最关键的问题就是从何处“下口”，也就是找到谈话的切入点。善于谈话的人总能从对方的心中找出容易接纳自己的点，成功切入，从而拉近了自己和对方的距离。

怎样才能找到这样的突破点呢？寻找沟通双方情感的触发点是一个不错的办法。因为每个人的年龄、职业、性格、文化、阅历等都是不一样的，感情上自然存在着一定的距离，而谈话的浅或深，正是由这种距离的远或近决定着。所以，寻找沟通双方情感的触发点，趣味相投，投其所好，正是迅速缩短双方感情距离

的一条捷径。

职场闲聊应保持距离

有些职场中人爱说话、性子直，喜欢和同事闲聊，但是却控制不住自己的嘴，什么都可以拿来当谈资，实际上这是非常危险的做法，研究调查指出，只有不到 1 %的人能够做到守口如瓶。所以，不能把同事的“友善”和“友谊”混为一谈，就算和他们闲聊，也要保持一定的距离，以下这些话题就是在你们的聊天当中应注意的。

1．和薪水有关的话题不能聊

薪水问题可以交流吗？很多公司都不喜欢职员互相打听薪水，这是因为同事之间的工资往往差别不小，所以在发薪水的时候，老板有意单线联系，不公开大家的数额，还会叮嘱不让别人知道。同工不同酬是老板总会用的手段，用得好了是奖优罚劣的一大利器，不过这也是把双刃剑，用不好就容易引发员工之间的矛盾：为什么我比他干得多那么多，工资却没他多？最终矛头会直指发薪水的老板，这当然是他不想看到的，所以，对这样“包打听”类的人，老板总会多留个心眼。

所以，同事之间还是少聊薪水方面的问题为妙，如果你的同事要往这方面引，你要尽早拦住他，说公司有纪律不能谈薪水。如果很不幸他语速很快，你没拦住，那就“打哈哈”或者开玩笑搪塞过去，对方见你这个态度，下次也就不会再问了。

2．私人生活类话题不能聊

私人生活能和同事们说吗？不管是热恋还是失恋，都不能把情绪带到工作当中，更不能把故事带进职场中来。在办公室里闲聊，很容易聊起来只图痛快，不看对象不看场合，往往事后懊悔不迭，可惜说出去的话就如泼出去的水，再也收不回来了。

为什么不能和同事说私人生活的事情呢？因为职场就是竞技场，每个同事都有可能成为你的对手，即便是曾经合作愉快的搭档，也可能瞬间变脸，他对你了解的越多，对你的攻击也就越容易，你暴露的越多，被击中的概率也就越高。

3．个人职场野心方面话题不能聊

在公司里，如果你没事整天和同事说着“我要当老板，我要自己创业”，很容易被老板当做敌人，或者被同事视为异己。如果你说“在这家公司我的水平至少能当副总”，或者“我要在35岁之前干到部门经理”，那么你很容易将自己置于同事们的对立面。

谁都有野心，但位子是有限的。你将自己的雄心公之于众，等于公开向公司里的同僚下了挑战，要成为他们的领导。树大招风，处处被人提防、当做威胁，这又是何苦呢？做人就应该放低姿态，这是最好的自我保护方法。

所以，在职场中不是不能闲聊，但是要注意保持一定距离，有一些方面是绝对的雷区，是绝对不能去碰的。

闲聊不要涉及个人隐私和公司的秘密

职场上的闲聊，除了有一些内容不能聊以外，还有一些原则

需要遵守。在公众场合，不要谈论别人的隐私和缺点。当众说起别人的隐私和错误，其结果有时就会让自己陷入非常尴尬的境地。

不要泄露个人秘密。有些同事可能会拿你当知心朋友，和你说了一些比较隐秘的事情，比如以往的经历、私人生活问题等，我们不提倡和同事聊这些话题，但是如果对方和你说了，你就应该对得起对方的信任，听过之后就要烂在肚里，切不可再去和别人说，因为你无法知道那些事情会给他在职场上造成什么样的影响。

不要当谣言的传播者。有人的地方就会有闲言碎语，职场中更是流言蜚语的重灾区：领导最喜欢谁，谁的本事最大，谁最近又有绯闻了等，这些话就像噪音一样，你可能不想听，但它们还是会钻进你的耳朵。付之一笑，让流言止于此，这是最聪明的做法。

不要泄露公司的秘密。公司机密被泄露，轻则会让公司的业务开展处于被动，带来不必要的损失；重则会给公司造成极其严重的伤害，造成不可挽回的影响。所以，在和公司以外的人闲聊时，脑袋里要绷紧这根弦儿，尽量不要涉及本公司的机密，话题多得是，为什么偏偏要聊这个呢？公司的利益最重要。



第 4 章

CHAPTER FOUR

通讯礼仪

——手机、电话和短信有礼可循

商务通讯礼仪是商务人士在交往中一定要遵守的礼仪规范之一。当下，各种各样的现代化通讯工具层出不穷，它们的出现让商务人士获取信息、传递信息、利用信息有了越来越多的快捷方式。

在现代商务交往中，电话、手机、传真、电子邮件等是商务人士接触比较多的通讯手段，商务通讯礼仪一般是指在使用上述各种通讯手段时应该遵守的礼仪规范。

接打好你的座机电话

接打电话的过程实际上为通话者本人和其所在单位都绘制了一幅令人印象深刻的“电话形象”。所谓电话形象，就是在通电话的整个过程中，人们的语言、声调、内容、态度、表情、时间感等的集合，它能真实地将一个人的素质——待人接物的素质体现出来，还能反映出接听电话者所在单位的整体水平。

因此，只要是对自身形象很重视的单位，都会对电话的使用给予高度的重视。

选择时间很重要

一个寒冷的冬季，刘忻正在办公室里加班，虽然现在还不到晚上六点钟，但是天已经很黑了。当刘忻遇到一些工作上的问题时，他忽然想起自己远在美国的哥哥也许能帮助他，于是他拿起电话便拨了过去。电话响了好久，直到听筒里发出了“the number you dialed is busying now ……”的提示音，他才挂断了电话。

略加思索之后，他又一次拨打了过去。这一次电话终于接通了，一个朦胧的声音在电话的另一端响起，似乎还夹杂着一丝不

悦。聊了两句话后，刘忻幡然醒悟，现在自己这边的时间是晚上五点多，可却与处于冬令时的美国时间相差了12个小时，那边才刚刚凌晨五点多。当然，这次的通话，除了尴尬和他哥哥的“姿势不对，起来重睡”以外，刘忻什么都没得到。这恰恰说明了一个问题，打电话时，选择合适的时间是很重要的，只有这样才会事半功倍，否则不仅达不到预期的效果，还会引起对方的反感。那么，到底在什么时间打电话才合理，而且符合商务礼仪规范呢？

按照惯例，在双方预先约定的时间或者在对方方便的时间打电话，是通话的最佳时间。

既然双方已经约定了通话时间，那么只要你遵守时间，就没有什么问题了，这很好理解。可是，什么时候才是对方方便的时间呢?

1．在上班之前不要打电话

在商务活动中需要打电话时，应首先了解对方上班的作息时间，除非情况紧急，否则应避免在上班之前打电话。如果在对方上班前打电话，会让对方花私人时间来做相关准备，或者遇到找不到当事人的情况。所以，留心打电话的时间，是电话商务礼仪中十分重要的一点。

2．避免刚上班时打电话

虽说现在已是上班时间，但若一到上班时间就给对方打电话，往往会达不到预期效果。实际上，很多公司都有每天早上开早会的习惯，所以上班时间过后的15分钟里不要打电话，请给对方留出一些开工前的准备时间，这一点也是十分重要的电话商务礼仪。

3．可以在午休前15分钟打电话

很多公司的午休时间都是固定的，所以在电话商务活动中应注意这一点。要避免在临近午休时打电话。因为有一些比较复杂的事情可能需要较长时间的交谈，甚至会占用到休息时间。所以，请根据实际问题的需要，至少在午休的时间点上提前15分钟打电话为宜。

4．上班时要随机应变

在上班时间，每个公司的工作性质或者公司规定不同，有些公司每天的工作都非常忙碌，经常有打不通电话的情况；也有一些公司在工作时间是不允许接打电话的，若要电话沟通，只能在上班时间以外的时候打电话。遇到以上这些情况，是需要延迟拨打，还是等到第二天再说，就需要您事先确认对方公司的情况，然后根据对方的具体情况随机应变了。

5．休息时间非紧急电话不打

工作时间以外的时间，都可以算作休息时间。在这段时间里，除非情况紧急，否则即便对方还身在公司，也不要打电话。

6．即便在国内也要注意时差

时差不光是在不同国度之间才存在的问题，在同一个国家，由于国土面积巨大，横跨多个时区的情况也是存在的。例如中国通用的是北京时间，而中国新疆地区的实际时间与北京标准时间相比差了两个小时。当北京处于下午两点时，新疆地区实际上正处于正午时分；海外地区与中国的时差则更明显，甚至会如本节开头时刘忻的遭遇那样，出现“黑白颠倒”的情况。

所以，对于一个不懂时机、乱打电话这种“不识趣”的人来说，想要得到良好的印象及沟通效果，就不大可能了。为了沟通

得更顺畅，为了达到预期的目标，一定要注意打电话的时间。

礼貌用语不可少

打电话是现在人们远程沟通的主要手段之一，而为了沟通得更加愉快和畅快，通话时的礼仪就必不可少。那么，通话时应该怎样表现出应有的礼仪呢？在只闻其声、不见其人的通话过程中，当然是通过语言、通过在合适的时候使用合适的礼貌用语，有效地增加彼此的好感度。

在西方，老外们通常在电话接通的第一句话是“您好，我是×××。”但在中国，很多人都习惯于在拿起电话后的第一句话是“喂，哪位”或者“喂，请讲”等，或者在“喂”了一声之后等待对方说话。但是在商务活动中，使用这样的用语很显然是十分不礼貌的。

如果你接听了电话，说话应该文明得体，谈吐清晰，语意明确，语气谦和。从拨通电话到挂断电话这段时间里，应时刻牢记五个常用的礼貌用语：“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”，将这几个词分别用在合适的位置上。

例如你接听了电话，在拿起听筒后，应口齿清楚地说“您好，这里是×××公司，×××部门”，即在“您好”之后要接着说出自己公司的名称和部门名称。如果接下来对方有自我介绍，那么你只需要做好相应的沟通和记录就可以了。如果对方没有自报家门，那么就需要询问对方，如“对不起，打扰一下，请问您是哪里，有何贵干？”

如果在打电话途中需要短暂离开或者不能当场答复时，则要说“请您稍等”或者“对不起，请留下您的姓名和联系方式，待我查（问）明有关情况后答复您，请原谅给您带来的不便”。

如果你不是对方要找的人，则应该说“对不起，×××不在办公室，请问有什么事情需要我帮助您转达吗？”或者说“×××现在不在办公室，如果不需要我帮您转达，请在××时候再打过来，好吗？”

若是在沟通过程中对方向你提出了一些您暂时不能解答的问题，你可以说“对不起，稍后我们将会尽快给您答复，好吗？”

如果你接起电话之后，发现是对方打错了电话，千万不要态度生硬冷淡，更不要说些不礼貌的言语，要用礼貌的方式提醒对方。在通话结束时，一定要说“再见”。

如果你是打电话的，则应该一开始就礼貌地做自我介绍，包括自己的公司、部门、职务、姓名等。自报家门后，如果接电话的人不是你要找的，可以说“麻烦您，请帮我找一下×××行吗，谢谢了”。在确定了联系人确实是你要找的人之后，要简明扼要地说出自己要表达的内容。如果你找的对象是某公司某部门的任意一个员工，那么你就应该询问一下对方的姓名：“请问您贵姓，怎么称呼？”得到答案之后，不要忘记说一句“谢谢”。

当然，作为电话的拨打者，打错电话的情况也是常有的，不要紧，在遇到这种情况的时候，你可以说：“抱歉，拨错号码打扰您了，真不好意思。”最后，在电话结束前依然不要忘记说一句“再见”。

最后是一个小技巧，在对方报出自己的姓名后，最好是加上一句“平日多蒙关照，不胜感激”。在商业社交场合上，即使是

与对方初次打交道，如果说一句“承蒙关照”一类的话，会给对方留下更好的印象，那么这次社交的结果可能就会完全不同。

接打电话都有一套

首先，我们来做一个角色扮演，如果你是打电话的人，对方连你是谁都不清楚，或者在你还没有表达完自己想表达的事情的时候，对方就表达出了不耐烦的意思，甚至突然挂断了电话，你一定会感到很气愤，觉得对方没有给你足够的尊重。

所以，接电话的一方也是有很多方面需要注意的。

按照惯例来说，对方打来电话都会主动介绍自己，但如果对方没有做自我介绍，或者你没听清楚对方说什么，就应主动询问：“请问您是哪位？我能为您做什么？您找哪位”等，但是切忌语气生硬。

同样，在接到对方来电的时候，你也应当先做自我介绍：“您好！我是某某。”如果你不是对方要找的人，而恰好那人就在旁边，你就应该向对方说：“请稍等”。然后用手掩住话筒，轻声招呼对方要找的人来接电话。如果对方要找的人恰好不在这里，你应该向对方询问：“需要留言吗？我帮您转告。”这样做会让对方觉得很舒服，而且会给对方留下一个相当好的印象，更有利于沟通。

若来电找的人正是你自己，那么你最可能会遇到两种人：一种是说话简洁明了，一种是说话啰嗦没条理。对于第一种人自然比较好沟通，但对于第二种人，就需要你有足够的耐心以及适当

的引导和询问来做好沟通，千万不要表达出不耐烦的情绪或者出现突然挂断电话的行为，因为这会让对方觉得很不舒服，甚至影响以后的沟通或者合作。

所以，作为电话的接听者，给予对方足够的尊重和耐心是很有必要的。

现在，我们再来一次角色扮演，如果你是接电话的那个人，而给你打来电话的那个人说话既啰嗦，又没有条理，你一定会对通电话感到厌烦，觉得打电话的那个人可能办事会不靠谱。所以，作为电话的发起人，应该注意以下这些。

在一次电话商务活动中，无论与谁通话，都应该坚守一个原则，就是长话短说，简洁干练，要尽量遵循“以短为佳，宁短勿长”的“三分钟原则”。

这就要求主动通话的一方要在打电话之前做好充分准备，知道自己要向对方表达什么，挑主要的说，还要尽量避免在通话时出现现想内容，或者缺少条理、丢三落四的情况。

在通话过程中，作为电话的发起者，在适当的问候之后，应该直奔主题，不要吞吞吐吐、啰哩啰嗦，更不要讲空话，还要切忌没话找话、短话长说，也绝对不要煲“电话粥”，更不要出现“你猜”等这一类的词语，这样不引起对方厌烦才怪。当你将要讲的事情与对方沟通完后，要当机立断，迅速结束通话，千万不要拖延。

此外，在打电话时，除了注意通话时间以外，还要首先注意接电话的人的心情或者反应。比如，在电话刚刚接通时，应先问一下对方现在是否方便通话。对方若有不便，可以再约其他时间打过去。有时候，对方没有明确表达不方便接电话，但其语气或

者说话方式明显流露出不悦之情，这时电话的发起人应当迅速结束通话，找合适的时间再打过去。

挂电话也有学问

在电话商务活动中，有一个很有趣的问题，就是当一通电话结束时，电话由谁先挂才合适呢？是电话的发起人，还是接电话的人；是地位高的一方，还是年长的一方？挂电话的时候，是否有其他需要注意的细节呢？

让我们先来看一个案例：

韩丽是一家公司的普通职员，今天她接到了一个任务，领导要求她给合作公司的总经理打一个电话，沟通一些合作事宜。韩丽拿起电话，经过一番很有技巧的沟通之后，双方带着愉悦的心情结束了这次通话。此时，韩丽不知道自己是否应该先挂断电话，可她偏偏鬼使神差地用力挂断了电话，发出了“啪”的一声。

按照通常情况来说，若通话发生在同事或朋友之间，则由通话的发起者首先挂断。若是长辈与晚辈或上下级之间通话，应由长辈或上级先挂断电话。

在挂断电话前，还要彼此客气的道别，说一声“再见”之后再挂电话，不能只管自己讲完就挂断电话；挂断电话时，要保持动作轻缓，一定要避免激烈的挂电话的动作，否则会给人一种你是因为生气而挂断电话的错觉，如果因为这个行为而引起对方的不快，多么得不偿失啊！但如果已经明确是对方先挂电话，那一

定也要等对方挂完电话之后再挂断电话，而且仍要保持轻拿轻放的动作原则。

韩丽这次打电话，应该遵循这样一个原则：是与合作公司的正常沟通，虽然对方的职务是总经理，级别上高于自己，但是实际上韩丽与对方公司总经理属于共事关系，且电话由韩丽打的，所以应该韩丽先挂电话。但韩丽最后犯了一个错误，就是挂电话的时候动作过于猛烈，这种行为在商务活动中是不应该发生的。

千万不要因为最后挂电话时候的疏忽大意，让对方对自己已经建立的良好印象大打折扣，有时候细节是可以决定成败的。

此外，还要注意一点，当出现某些特殊情况，并且不得不终止通话的时候，应该有礼貌地向对方说明情况，并表示歉意，然后再挂断电话。

在挂断电话后，还有一点是非常忌讳、不要出现的，那就是挂断电话后就马上和身边的人开始谈论对方。无论什么场合，这种议论一般以批评或嘲笑等消极的成分居多，真诚的赞美极少。商场上非常忌讳在办公室中谈论公司外的人。这类批评很容易在同事间传来传去，一旦传到当事人耳中，就不只是一个人失礼的问题了，还会直接对公司的声誉造成影响。

此外，同事间互道他人长短容易让精神松懈，不但冲淡了严肃的办公气氛，而且一旦再有电话打来，也会影响接电话的态度。所以，即使挂断了电话，也不要在背地里议论对方。

代接电话和及时回电话

在日常工作中，通电话是一种十分方便快捷的沟通方式，但在很多时候，会有当事人有事不在而错过电话的情况，或者因为有其他着急的事情而没有及时处理，需要过后回电话的情况，遇到这些情况的时候，如果处理得体及时，对方会觉得你给了他足够的重视，从而有利于双方的沟通。

我们先来介绍一下代接电话的礼仪。所谓代接电话，就是接起来电话，对方要找的人不在，需要帮忙传达一些信息。

在表达自己可以“代为传达”时，应该表示得含蓄委婉一点，比如可以这样说：“如果需要我进行转达的话，您可以讲”，这样的话听起来就是“可进可退”的，不要直接就说“您有什么事情都可以跟我说，我肯定给您传达到位。”如果对方也是你比较熟的，才可以稍微直接一点。

如果是自己接到了电话需要转达的话，应该做好相关记录，以便可以及时且准确地转达来电信息。

在对方讲完之后，还可以把大致要点重复一下，以验证自己记录的是否准确，免得耽误了事情。一旦代为转达，你就要负起责任，负责到底。记录他人的电话，应该记下以下这些内容：通话者单位、姓名、联系方式、通话时间、通话要点、是否要求回电话、回电话时间等。

当对方有求于己，要求转达什么事情给某个人时，一定要做到严守口风，千万不要随意扩散，嘴上没有个把门的，那样做是辜负了他人对自己的信任，是不负责任的行为。在代接电话时，要清楚地明白自己的身份：就是一个中介而已，不该说的话，一

句也不能说，不该问的话，一句也不多问，千万不能无中生有、画蛇添足，以至于惹出麻烦。

所以，在接到了这种电话时，一定要注意尊重隐私的原则，一定不要热心过度，充当什么“包打听”，问对方和所找的关系等一大串问题，甚至让人觉得是“打破沙锅问到底”的无礼纠缠。

如果不是万不得已，不要将这些代人转达的内容再委托给第二人代为转告。这样的做法一是可能让转答内容大变样，二是很有可能耽误时间。

当事人在得到这些消息之后，应当选择自己和对方都方便的时候及时回电话。

如果当事人因为有急事需要处理而错过电话或约定稍后回电，则应该在忙完这件事情之后及时回电。如果在很长一段时间都没有忙完，也要回电告知一声说明原因，并且彼此约定一个合适的时间再联系一次。千万不要因为忙碌或者疏忽大意而忘记给对方回电。

还有一点特别需要注意，虽说回电话要及时，但也要注意时间和时差等问题，要在合适的时间里及时回电，千万不要为追求速度而忽略了这些礼仪细节。

手机沟通中显优雅

商务人士从来都是来去匆匆、行踪不定的，但是他们却又需要随时随地接收或传递信息，因为机会可能稍纵即逝。所以，手机就成为广大商务人员随身必备的、使用最多的电子通讯工具之一。使用手机也有一定的礼仪要求。

手机功能别乱用

在现代人们的生活当中，手机并不是仅仅扮演人们常用的通讯工具这一角色，随着智能手机的功能大大拓展，手机已经越来越像一部掌上电脑了，除了通话与短信这种基本功能以外，照相功能、游戏功能、影音播放功能及各种应用软件等，都在手机的方寸之间实现，不过在商务场合中，一定要慎用这些五花八门的功能，无论你的手机功能有多强大。

小韩是公司的业务经理，他拿起手机拨通了自己助理小马的电话，有一份马上需要使用的但很重要的资料在这个助理手中，可他在电话里听到的是这样一个声音：“对不起，您拨打的电话是空号。嘟嘟……”小韩挂掉电话，再三核实后确定自己没有拨错号码，于是再次拨打，听到的依旧是那句提示音。正当小韩一头雾水的时候，他接到了这个电话号码的来电。原来那个提示音

是小马新设置的彩铃，据小马说，现在有某些手机应用软件也能实现这类提示音的功能，小韩了解情况后简直哭笑不得，不过好在没有因此而耽误到正常工作。

小马拿着文件来到小韩的办公室，刚放下文件，他的电话就响了，是这样的铃声："爷爷，爷爷，您孙子给您来电话了……"小韩伸出去拿文件的手立刻停住了，用一种犀利的目光看着小马，小马则手忙脚乱地挂掉电话，然后不知所措，场面非常尴尬。

小韩看完文件之后，决定派这个助理去客户那里洽谈最后的合作事宜，顺道把合同签了。

小马来到客户的办公室，正赶上这个身材有些圆润的客户在练瑜伽，于是小马忍不住拿出手机拍了一张照片，还发出了"咔嚓"的快门声，客户对此并没有说什么，只不过这次他没能拿回一份签好的合同。

小马垂头丧气地走在回公司的路上，这时他收到了一条短信："将我爱妈妈这四个字转发十人，妈妈可健康长寿！接到7天之内不发，妈妈将9年不顺！发吧！（明天是感恩节）都是被朋友逼的！谁让咱孝顺！不许回发！"看到这个，小马开始纠结了，是发还是不发呢?

看了上面这个故事，你是不是觉得有些好笑呢?

但在实际生活中，这样的例子屡见不鲜，这个助理只是一个十分典型的反面教材而已。

现在的手机功能越来越多，也越来越强大，越来越有趣，但是请在合适的时候、合理地使用这些功能，至少不能像这个助理这样，在领导或者客户面前肆无忌惮地使用手机的各种功能，那

代表的不仅是个人素质，还是一种态度——尊重别人的态度。请记住，在商务活动中，你的行为不仅代表你自己，还代表了你所在的公司，切不可做出失礼的行为。

选个安静的场所

手机在现代生活中扮演着相当重要的角色，可以让你在任何时间任何地点与任何人进行沟通。但是你知道在用手机与领导、同事、客户或者家人沟通时，应该注意些什么吗？

首先，无论是电话的发起者还是接收者，一定都不喜欢在一个十分嘈杂的环境里打电话。试想一下，如果你是领导，在与你的下属打电话的时候，听见电话里面音乐声非常震撼，还夹杂着不在调上的歌声，就算这时正是员工的休息时间，但是你的心里也会感到不舒服，认为这个下属没把自己当回事儿。

如果你身为客户，对方打来的电话里掺杂着各种嘈杂的声音，你八成会产生一种抵触情绪，会认为这个打来电话的人并没有重视自己这个客户，这样的沟通当然也就很难达到预期的效果。

此外，无论谁在一个嘈杂的场所打手机，都有一个共同的、不可避免的问题，那就是双方都很有可能听不清彼此所说的内容，即使其中一方已经拿着手机大喊大叫，那么在这种情况下自然也不可能完成一次有效的沟通。

所以，使用手机与人沟通，最好选一个较为安静的地方，这样做不仅可以给对方留下一个良好的印象，还可以避免上述提到

的一些问题。

其次，还有一种隐形的“不安静”地方，你可能没有觉察出来：这周围环境既不嘈杂，也没有很多人，更没有什么大型机械轰隆作响，这一定就是一个适合打电话的安静场所了吧?

当你在和别人打电话时，如果周围有你不愿意让其听到谈话内容的人，就算这种场合比较安静，其实也是一种“不安静”。

其实，这就涉及一个保持私密性的问题了。试想一下，当你在电话里跟别人讨论一些敏感的商业问题或私密问题时，绝不愿有其他人在场聆听，是不是?

所以在这种情况下，要尽量找一个没有他人打扰的地方进行通话，如果实在找不到一个完美的通话地点，那么至少应该和其他人保持3米的距离。

公共场合得体用手机

在这个信息爆炸的时代，手机在给人们带来方便和快捷的同时，也给人们带来了骚扰和痛苦，甚至是危险。

当你身处如聚会、婚宴、面试、研讨会、演讲会、电影院、音乐会、博物馆、宗教场所、墓地、教室、医院等候室、体育场馆等场合时，你的手机应该怎样使用才算得体呢?

在一次国际性的斯诺克大师赛的决赛中，一大批来自中国的斯诺克爱好者在比赛现场观看比赛，在最后决胜的关键时刻，本来安静的、落针可闻的比赛场上却响起了欢快的音乐，音量极大，这声音来自一个中国观众的手机，事实上，在这位观众的手

机响起之前，这样的铃声已经响过好几次了，无一例外的全是中国观众。

在场的其他国家观众对此感到愤怒，齐声大叫道：China、China……这绝不是在为中国欢呼，而是在表达一种讽刺，一种愤怒，甚至是一种无奈。因为在很多公共场合，手机或短信铃声的响起，被认为是粗鲁和无礼的。

所以，在公共场合中请将手机关机，或者将其调成静音模式。有人也许会说，我不关机也不静音，但是会调成振动模式，不行吗？答案是当然可以，但是有一点，如果你使用的手机振动模式的震动声音也很大，甚至震动起来的音量跟铃声差不多大的时候，就要考虑一下是不是调成静音模式了。

将手机关机或者调成静音模式，就接不到电话了，如果你在参加会谈或者讲座等活动时，又恰巧在等待一个重要的电话，那么需要提前告知相关人员，并且在接电话时尽量远离人群。但是，在与同事或下属进行商务会议或者面试时，千万不要在途中接听手机。

在会议上，如果你是会议的参加者，突然遇到非接不可的电话时，应该低下头去，安静地接听；如果必须要说话，请尽量只说“好”“可以”“行”之类简短的话作为回复。如果你是会议的主持者，遇到非接不可的电话时，先对大家说明情况，然后找一个安静的地方，低声且迅速地进行通话并结束。

还有些人打手机的时候喜欢大声说话，其实这也是一种很不礼貌的行为。除了通话的双方以外，没有任何人希望或者乐意听到你们的谈话，所以，在一个安静的公共场合通电话时，也要给大家保留一个安静的环境。

此外还有几种公共场合是不能使用手机的，例如加油站、飞机飞行中、医院病房以及驾驶汽车时等。这不仅是因为礼仪规范的需要，更是出于安全方面的考虑。为了你自身和他人的安全，请不要在以上地方使用手机。

电邮与传真

——让人与人之间的沟通更方便

电子邮件又叫电子信函或电子函件，英文名叫“E-mail”，自诞生以来发展势头非常迅猛，现在已经成为商界中广泛使用的一种通讯工具了。我们都知道写信是有一定的礼仪要求的，而电子邮件作为电子格式的信，一样具有其特殊的礼仪要求。

这个邮件必须发吗

电子邮件是如今生活工作中的远程沟通利器，据不完全统计，互联网上每天都会产生数百亿封电子邮件，但在这些邮件中，垃圾邮件却占了近一半的比例。在以电子邮件为沟通工具的商务活动中，电子邮件礼仪逐渐成为其中非常重要的一环。

在商务交往中有这样一句话：“尊重一个人，首先就应替他节省时间。”正确合理地使用电子邮件，显然可以做到这一点。因为电子邮件的作用就是将有价值的信息提供给需要的人。相反，如果将没有价值的信息发给别人，不仅会让对方感到反感，甚至会影响接下来的沟通。

对经常使用电子邮箱进行工作沟通的人来说，过多的垃圾邮

件总是让人感到万分苦恼，在这种情况下，如果你再给对方发一些几乎没有什么价值的邮件，一定会让对方觉得你是在浪费他的时间。因此，如果不是有必要的情况，轻易不要向他人胡乱发送电子邮件。尤其要注意的一点是，千万不要利用电子邮件与他人闲聊，或是只为了试验一下自己的电子邮箱或者网络是否可用而乱发电子邮件。

那么，哪些事情适合用电子邮箱去沟通呢？

首先是正式的工作报告。在工作中，有些时候如果只是当面讲或者电话沟通，往往会出现事情被遗忘的情况，此时就应了"空口无凭，死无对证"这句话。但如果用电子邮件进行沟通，在电子邮箱的服务器里会留下白字黑字的记录。换言之，用电子邮箱沟通可以省去很多不必要的麻烦，而且也是一种记录工作的简便途径。

其次是部门之间的往来。在这种情况下，部门之间往往需要相互留下一些书面资料，或者彼此下发通知。在不能面对面进行沟通的情况下，电子邮件的作用便体现得十分明显和重要。

再次是知识推荐、信息传递以及无法面对面交流的其他情况。在这些情况下，既需要及时的沟通，又需要做到保留完好的沟通记录和沟通凭证，电子邮件当然是最好的选择，它方便快捷，而且其本身就具备记录和凭证的功能。

最后是无法进行口头表达的东西。这种情况一般指的是需要文字说明以及添加附件的情况，这时除了用电子邮箱以外，就没有其他的方式了。

因此，当你想发出一封电子邮件时，应该认真地考虑一下，这封电子邮件是否应该发送。

必须认真撰写

在一次商务活动中，能否发出一封有效、规范的电子邮件是很重要的。不要小看一封电子邮件，对方从中可以看出发件人的很多问题，例如工作是否认真负责、是否具有条理性、是否具有严谨的工作作风等。所以，认真、规范地撰写电子邮件是十分有必要的。

1. 电子邮件的标题不能是空白的，这是最失礼的事情。要注意的是，标题要能够清楚地反映文章的内容，但是又不可过于冗长。如果是回复对方的邮件，可根据回复内容的需要对标题进行适当的改动，避免出现一大串“Re”的情况。

2. 在撰写邮件的过程中，要注意对对方的称呼，适当的问候也必不可少。在电子邮件的开头，对收件人有一个明确的称呼，不仅显得很有礼貌，同时也是在提醒收件人这封邮件是专门发给他的，要求收件人给出相应的回应。

在商务活动中，你很可能与对方并不熟悉，或者对方的级别高于自己，所以在这种情况下直呼对方的姓名是不合适的。因此，如果你知道收件人的职务，那么就可以称呼其职务，如果不清楚其职务，但清楚其性别，那么称呼其“×先生”“×女士”就可以了。

俗话说，礼多人不怪，所以，在撰写电子邮件时，在开头和结尾多说几句问候语不会有坏处，至少可以让收件人原谅你在邮件中有可能出现的不妥当地方。

3. 邮件的正文部分注意语言流畅精炼，尽量避免使用生僻字，便于收件人阅读。同时，还要避免情绪化用词，不要让收件

人误会你的情绪。一般说来，邮件正文的第一段是发件人所要表达的重点，而最后一段则是再次强调第一段的重点。另外，如果正文中提到的事情比较复杂，请尽量使用多段落的表达形式，因为没有人喜欢看长篇大论。最后，在电子邮件中注明办事的时间，这一点很重要。

4. 在一封邮件中尽量只包含一个主题，这样做是为了方便日后对工作的归类和整理。有一点需要注意的是，在撰写电子邮件时，请注意发送对象，以便确认文字编码，例如撰写中文邮件时，应尽量选择GB2312编码，以免在对方收到邮件后出现乱码。

5. 在电子邮件撰写完成之后，千万不要忘记署名。这样收件人就会很容易知道这封电子邮件来自哪里，方便收件人接下来的工作，也是方便自己的工作。

6. 在必要的时候，可以使用一些特殊字符或者特殊字体、字号等对某些信息进行特殊标注，以引起收件人的注意。但切忌使用过多的特殊注释，以免让收件人找不到邮件的重点，或者降低了阅读速度。

7. 如果您在邮件中提到一些数据，或者有难以用文字直接说明的问题时，可以附件形式适当地插入一些图表或者图片，这样可以使您要表达的内容更加清晰，可以达到事半功倍的效果。

事实上，每个人写电子邮件都有自己的一套风格，不管是什么风格，一定要注意邮件的完整性和相关的礼仪规范，绝不能随意撰写。

一些功能要慎用

在这个网络发达的时代，电子邮件的应用越来越多，其功能也越来越丰富，但是电子邮件的很多功能并不是可以随意使用的，它们也是需要慎重对待的。

在人们使用电子邮件的过程中，附件功能显然是最常用的一种，但附件的使用也是有学问的。如果一封电子邮件中需要发送附件，那么在正文中一定要对其有所提及，要引起收件人的注意。需要注意的是，电子邮箱往往会限制单个附件的大小以及所有附件的总体大小，因此在发送附件的时候，请先确认附件的大小。

有些人为了突出自己邮件的重要性，习惯发邮件时点亮紧急邮件。但是你是否想过，如果你发送的内容并不十分紧急，可是收件人却会认为这封电子邮件是需要马上处理的，这样有可能打乱对方的工作计划。而当发现这封邮件并不需要马上处理时，他会怎么想呢？很可能对你产生不好的看法。所以，随意发送紧急邮件，绝对不是一个对自己及他人有利的行为，还是慎重使用为宜。

另外，在发送一封电子邮件的过程中，还需要注意发送的对象，这里说的就是对发送、抄送还是密送的选择和使用。发送的对象是接收并且受理这封电子邮件的人，即收件人，收件人必须对收到的电子邮件及时受理并且给予回复。抄送指的是被抄送人需要知道这件事情以及事情的内容，但没有义务针对此邮件做出任何回应，如果被抄送人对此有某些建议，可以回复给发件人。密送则是指收信人不知道你将此封电子邮件还发给了哪个密送

人，这个功能一般被用于非常规场合。

此外，电子邮件的回复功能大致分为两种，即单独回复和回复全体，这个功能就和向多人发送或抄送一样，需要慎重使用。因为，并不是所有的群发邮件都是需要回复或者回复全体的。

一般来说，群体发送的邮件大致分为通知类和搜集类两种。如果是通知类群体邮件，你只需要看过之后了解其内容就可以了，而搜集类的群发邮件，就需要你单独将反馈信息发送给发件人。也就是说，如果是只需要发件人知道的事，单独回复给发件人就行。

如果你要对发件人提出的要求做出结论性质的响应，就应该回复全体，让大家都知道，不要让对方帮你完成这件事情。但是要切记，如果你对发件人提出的问题有疑问，应该与发件人单独沟通，要用单独回复的形式与发件人沟通，讨论好了再回复给大家，不要向上司频繁发送没有确定结果的邮件，节省大家的时间非常重要。

让传真变得更快乐

在商务交往过程中，经常需要将一些重要的文件、资料、图表、照片等即刻送达远在异地的交往对象手中，传统的使用邮寄书信方式早已无法满足现代商务活动的需求，在这种情况下，除了使用电子邮件之外，还有一种常用的通讯方式就是使用传真。传真和电子邮件相比，各有各的长处，也各有各的短处，在应用过程中也需要注意一定的礼仪问题。

在大信息时代的商务交往中，经常需要进行远程沟通，并需要在沟通的同时将某些重要的文件、图表等资料即刻送到对方手中。

传真，又称传真电报。它是利用光电效应，通过安装在普通电话网络上的传真机，对外发送或是接收外来的书信、文件、图表、资料、照片真迹等的一种现代化的通信联络的方式。如今，传真早已普及到我国的各个企业中，成为不可或缺的办公设备之一。传真具有操作简便，传送速度快、方便传送复杂的图案或者文件真迹等优点，但也有发送的自动性能较差，需要专人在旁边进行操作，以及个别时候难以保证清晰度等缺点。

传真的使用必须是合法使用的，对此我国有十分明确的规定：任何单位或个人在使用自备的传真设备时，均须严格按照电信部门的有关要求，认真履行必要的使用手续，否则即为非法之举。

具体说来，就是在安装和使用传真设备之前，必须经过电信部门的许可，并办理一切相关的手续之后才可安装使用，我国是严禁私自安装和使用传真设备的。安装和使用传真设备，必须配有电信部门正式颁发的批文和进网许可证。如果要安装和使用自国外带入的传真设备，必须首先前往国家指定部门进行登记和检测，合格后方可到电信部门办理使用手续。使用自备的传真设备期间，按照有关规定，用户必须按月到电信部门交纳使用费用。

除了合法使用以外，在现代商业活动中，要想合理且高效地使用传真设备，还要注意使用得法。这就要求使用者在具体的操作上必须力求标准和规范，否则会在一定程度上影响其效果。

在实际的商务活动中，应将本人或本公司所用的传真机号码

正确无误地告知自己的交往对象。通常来说，在商业交往中，互递名片是新朋友互相认识、自我介绍的最快、最有效的方法，交换名片也逐渐成为商业交往的第一个标准动作。作为日后主要沟通手段之一的传真，也应该在商用名片上有所体现。因此，传真号码是商用名片上必不可少的一项重要内容。

无论对于哪一方而言，记住主要交往对象的传真号码是极为重要的。为了确保万无一失，在确定向对方发送传真之前，最好先与对方沟通一下。这样做既可以提醒对方接收己方的传真，又可以确保己方的传真没有发错。

发送传真时，务必按照规定的操作使用传真机，并尽力保证传真件的清晰度。与此同时，还要注意传真的内容应简明扼要，以便节省费用。在正常情况下，公司所使用的传真设备应有专人负责，若无人在场而又有必要时，应将传真机设置成自动接收的状态。

依礼使用传真

在商业交往中，传真已经成为一种常用的远程沟通手段，为了维护个人和所在企业的形象，必须时刻牢记使用传真时的礼仪，务必做到不失礼数。

在发送传真之前，先用电话与对方进行沟通，但沟通时切忌语气生硬，绝对不可以上来就说“我要给你发个传真，给我个信号”一类的话。尤其是在发送文件、书信、资料时，请时刻记住，必要的问候语和致谢语必不可少，请求传真信号时要口齿清

晰、语言简明扼要，语气谦和有礼。若是用电话沟通，请参考电话礼仪部分。

如果你是接收的一方，在收到传真后务必给对方回信，告知对方传真已收到，收到传真之后要及时处理，使用时如果遇到图像、文字失真的情况，应及时与发送者沟通。

在发送传真时，确保传真的内容简明扼要，严谨准确。为确保这一点，建议撰写传真后再进行一次校对，核准之后再发送给对方。同时，在撰写传真件的时候，一定要注意传真的完整性。一个完整的传真件应注明本公司的名称、发送人姓名、发送时间及自己的联络电话。同样，也应为对方写明收传真人的姓名、所在公司、部门等信息，所有的注释都应写在传真内容的上方。此外还应注意，即便有些工作内容已经给予了对方口头说明，但这些内容也应该在传真上有所体现，这是一种良好的工作习惯，对双方的文件管理都非常有帮助。

在发送传真时，传真的清晰度也是十分重要的一点。发送传真时应尽量使用清晰的原件，避免发送后出现内容不清晰的情况。此外，尽量避免使用传真收发页数过多的资料文件，其成本较高，还会大量占用传真机的使用时间，可能会影响其他人的正常工作。

还需要记住的一点是，传真和电话一样，不是随时都可以发送的，如果没有得到对方的允许，不要在对方下班后发送，这种行为是非常不礼貌的。

人们在使用传真设备时，最看重的是它的时效性。因此，若遇到需要办理或转交、转送他人发来的传真时，千万不可拖延时间，耽误对方的事情。

如果发送方在发送传真后，发现对方的传真机是自动接收状态，这时需要发送方尽快通过其他方式与收件人取得联系，确认其是否收到传真。接收方收到传真后，应及时给发送方回复，避免出现疏漏造成传真丢失。在重要的商务交往中，任何信息丢失都可能造成合作时机的延误，甚至有可能导致此次合作的失败。

第 5 章

CHAPTER FIVE

会议礼仪
——高效的会议是一种享受

会议是社交活动中的一项重要内容，通常包括公司会议、商务谈判以及电话会议等几种活动。除了满足工作上的需要以外，人们还可以通过会议进行充分沟通、促进感情交流。因此，会议上的礼仪就显得非常重要，因为人们会从礼仪的细枝末节中对一个人的习惯、风范进行观察，从而确定与这个人交往程度的深浅。可以说，会议礼仪的成败也在一定程度上决定了这项活动本身的成败，所以，商务人士要对会议礼仪做到深入了解。

商务会议

——简洁高效而不失礼仪

商务会议就是将特定范围的商务人士召集在一起，研究、讨论某些专门的问题，有时还会作出决定的一种社会活动形式。无论是召集、组织会议的商务人士，还是参加会议的商务人士，都需要遵守一些基本的守则、规矩，这些和会议相关的守则、规矩，就是会议礼仪，一般可以分为会议准备礼仪和会议进行礼仪两大部分。

会议的准备工作可以是一门艺术

会议的准备工作是一项非常繁琐的工作，但其中也是有规律、有头绪可循的，如果找到了其中的头绪，那么自然可以将繁琐的会议准备工作化为一门艺术。

根据具体内容的不同，会议的准备工作可以分为以下几大块：

1．拟会议通知，通知开会

会议通知中需要写明开会的时间、地点及会议主题和会议参加者等。除了紧急会议，会议时间一般不要选择在重大节日和假日，因为这些日子是参会者的休息日。为了能让参会者安排好自

己的工作，会议通知上还应该写明会议的结束时间。

会议通知要提前一定的时间发布，好让参会者有所准备。根据会议内容和参加者的地区范围，会议通知可采用张贴布告、电话通知、网络通知等方式，对于重要的参会者，还应该在会议开始前的一段时间，以最直接的方式找到他，确认是否接到通知。对于不在本地的参会者，有时还要在通知中写明住宿和差旅费等相关的事情，以免造成不必要的麻烦。

2．布置会场

会场的大小要根据会议内容和参会者的多少而定。会场的布置也要和会议的内容相匹配。在一些大型会议的广场或门口，还应张贴会议告示、海报。如果会场所在地比较偏僻，还应在附近安设路标以作指引。

座位的安排，应该根据会议的类型，选择圆形会场排列或正方形、长方形、对称形、凹字形等方式的座位排列。会场的装饰摆设方面，应该根据会议类型进行布置，以烘托会议气氛。比如，如果是庆祝会，就要布置得喜气洋洋，座谈会、协商会则突出和谐、平等的气氛。

会议的组织者要事先决定会场是否允许吸烟。如果允许，就要备好烟灰缸。如果不允许，会场就不应该出现烟灰缸，还要在会场中张贴不准吸烟的文字标志。

如果参会人数众多，彼此又不是很熟悉，则事先应该准备好姓名卡片。会场的音响、灯光也要事先进行检查，以防出现问题。会议中需要用到的电脑、投影仪、相机、摄像机、麦克风等设备也应该事先调试好，充满电，准备就绪。

3．会议的其他准备

根据会议的需要，决定会议是否需要组织参观、小型便宴、酒会等活动，如果需要则做好相应的准备。

4．做好会务预算

会议的预算内容一般包括会场布置费、场地租用费、文书用品费、印刷品费、电话费、交通费、茶点饮料费、礼品费等，要考虑周详，且多留出一定资金空间，以备突发事情之用。

以上就是会议准备工作中的几大主要部分，将这些工作都做好，一场会议的准备工作就基本完成了。

会议位次排序——由上位开始

关于会议的座位安排，不同性质的会议要求也不一样。礼仪规矩一般是用在正式场合上的，而家庭成员、熟人和自己人之间，则不必这么严格。

在探讨会议位次排序的问题之前，要先考虑会场的座位安排方式，这就要考虑到会议的性质，还有与会人数的多少等问题。在以提供信息为主要内容的会议里，如果参会人数众多，则以不设桌子的戏院式座位安排或者设桌子的教室式安排最好。在以解决问题为主要内容的会议里，如果人数不多，则可以安排与会者们围桌而坐，这样便于每个人之间相互交流。

培训性质的会议，如果人数不多，则可以将座位安排在马蹄型桌子的周围，这样既便于与会者和主持人之间的交流，也便于与会者们之间的交流。如果参会者很多，那就应该将与会者分成

几个小组，每一小组围在一张桌子的周围，这种座位安排便于进行分组讨论和综合讨论。

会议的座位排序有很多的讲究。在一般商务场合还有国际交往中，一般以右边的座位为尊。关于男女排序，中国人总说男左女右，这其实是一种男尊女卑的表现，但是这已经形成了约定俗成的习惯，即使现在已经是男女平等了，在某些场合还会看到男左女右的座次安排，不过安排的人只是这样安排男女而已，并不代表着歧视女性。

在国内性质的会议当中，要按人们照约定俗成的做法安排顺序；在国际会议中，则要按照国际惯例来。比如国内许多地方选举，排序方式是按照候选人的姓氏笔画多少来排的；而国际会议上则会按照姓氏的字母顺序先后来排，联合国大会上各国的发言，就是按照各国国名的首字母排列。

总的来说，座次排序有这样的基本规则：以右为尊（按照国际惯例）；以居中为尊（中间高于两边）；以前排为尊（所有场合都是如此）；以远为尊（远离房门为远）；以面门为尊（即视野良好的地方）。

还有一些商务会议会刻意淡化与会者的尊卑差别，所以这样的会议座位安排刻意采取环绕式，就是不设立主席台，将座椅、沙发、茶几摆在会场的周围，不明确座次的具体尊卑，与会者入场后可以自由就坐；也可以采取散座式，这一般见于在室外举行的茶话会，也没有主席台，座椅、沙发、茶几四处自由地组合，甚至还可以根据与会者的个人要求而随意安置，这样容易营造出一种宽松、惬意的社交环境。

会议进行中，礼节不可忘

无论是大型会议还是小型会议，在会议的进行中，都应该遵循一定的礼节。

1．在会议进行期间，参会者应该认真倾听他人报告或发言

选择重点做好记录，这对深入体会、准确传达会议精神很有帮助。如果会场允许携带手机，那么在会议开始后应该将手机关机，或者调至振动档。在开会的过程中，不能在下面闲聊、摆弄小东西、看书刊报纸、抽烟、吃零食、打盹儿或者随意进出会场，这些都是会场切忌出现的不礼貌行为。

2．在会议进行中，参会者如果要发言，应该先举手

发言时要注意对事不对人，不能口无遮拦，伤害他人的人格和信誉。在会议上发言，应该做到口齿清楚，态度平和，手势得体，不可手舞足蹈、忘乎所以或者口出不逊。

3．在大型会议上，发言之前要做好充分准备，态度要诚恳谦虚

发言之前，要先向听众欠身致意。发言的内容要做到中心突出，内容翔实，感情真实，语言生动。不要过分地进行自我推销、自我宣传，更不应该发表不尊重听众的言论，甚至连这样的表情都不能有。发言时间要严格遵守会议组织者的规定，不能冗长拖沓。发言结束时要向听众致谢，并欠身行礼。

如果参加的是小型的座谈会、研讨会，发言更要注意简练，观点要明确，讨论问题要有友好的态度，不能轻易打断别人的发言。对待不同的意见，应该求同存异，以理服人，不能对对方进行人身攻击，或者嘲讽挖苦，也不能随意发出嘲笑或者不屑的

声音。

4．在别人发言时，不要故意打岔或者干扰

有问题要提问可以举手，经过会议主持人或者发言者同意再发言。如果觉得会议内容无聊，也不能当众打哈欠、扭动身体、频频看表、把玩手上的笔或者干脆闭上眼睛等，这些都是十分不礼貌的行为。

5．在会议结束以后，参会者要按顺序离开会场，进行下一项活动，不能拥挤，更不能横冲直撞

无论参加什么会议，一定要准时到场，不能迟到，千万不能存有“晚到是重要人物”这种虚荣心理。如果你是新人或者是第一次参加会议，那就应该早一点来到会场，这样是有好处的，因为可以简短地和早到的与会者介绍自己，联络感情，也可以虚心地向上级、前辈进行请教。在这种场合，新人要用友善且正式的方式做自我介绍，可以告诉对方你是从什么地方来的、你的姓名、代表单位或公司、负责部门等，也可以出示名片。

如果你没有迟到，而会议却因为某个人迟到而延后，那也不要一个人苦苦地坐在位子上干等，或者是流露出不耐烦的情绪，这时可以适时地和旁边的参会者交谈，聊一些和会议主题相关的话题，或者是现在流行的话题，以打发等待的时间。

电视电话会议：礼仪随电波传递

为了提高沟通效率，避免信息失真，近年来电视电话会议迅速兴起，在各种类型的企业中都可以看到进行的这类会议。和传

统会议相比，电视电话会议具有安排迅速、没有时间和地域限制、费用低廉等特点。电视会议和电话会议的区别在于，电视会议可以看到各个分会场的情景，而电话会议是“只闻其声，不见其人”。

电视电话会议虽然不是真人坐到一起开会，但从会议的组织到会议的进程，也是有很多礼仪上的要求的。

对于电视电话会议的组织者来说，在准备会议阶段所要注意的事情基本和普通会议一样，包括提前拟好通知并发布，通知到位；要在会前对本地的各种电子设备进行调试，确保其处在正常工作的状态等。

在电视电话会议的准备阶段，需要参加会议者注意的问题有以下几点：

1．参会者自己选择会场，一定要找一个安静的区域

在进行电视电话会议的时候，参加会议的人员一定要找一个非常安静、不受打扰的地方。如果准备在家里或者是办公室参加，最好提前和家里人或者同事下属打好招呼，说明你要开会，这段时间不要进来打扰你，这样你才能全神贯注地参加到会议当中。

2．进行电子设备检查，以确保工作正常进行

参加电话会议的人员应该在会议开始之前检查自己的电话、电脑等会议要用到的电子设备，确保没有任何问题，以免影响到会议的正常进行。使用的电话如果是固定电话，先检查线路是否畅通。如果使用手机，则要进行试通话，检查信号是否良好，或附近是否有能够发出电磁波之类的干扰的东西，比如微波炉等。需要使用手机耳机的时候，也要检查是否能正常工作，最好使用

品质良好的手机耳机，确保音质良好。

电视电话会议进行中，需要注意的礼仪有以下几点：

1．准时参加会议

无论参加何种类型的会议都要准时到场，电视电话会议更是如此，如果参与者身处国外，相互之间有时差的话，更要注意到这一点。

2．不要发出噪音

在电视电话会议进行中，不要发出与会议无关的声音，比如不断清喉咙、用笔敲打桌面、摆弄手机等，这些都可能干扰线路中的其他人，所以切记不能出现。

3．避免打断别人的发言，也不要发生争执

无论是在电视电话会议中，或者是在平时与别人沟通交流的时候，随意打断别人的发言都是不礼貌的。就算别人和你的观点有分歧，也要等别人说完再陈述自己的观点，这是有风度、素养高的表现。在会议的进程中不要出现争执，即便有问题、有分歧，也要等到会后再去讨论。

4．每位参加会议者发言之前都要自报家门，例如要说“我是某某部门的某某”，以免发生混淆。

这一点在电话会议中更为重要。每次发完言之后，都要明确表示自己发言完毕，好由主持人安排下一个人发言。

5．在会议结束时，会议主持人要先明确说明本次会议结束，然后向所有参会者表示感谢，并主动先切断通讯。

商务谈判

——体现尊重和风度

商务谈判的过程往往并没有多长，但却可能是解决对双方生死攸关的重要问题，所以，周到详细的准备工作是赢得谈判成功的必要步骤。反之，如果对对方一点都不了解就去谈判，就好像在战争中没有研究敌人就仓促上阵，结果可想而知。

谈判的礼仪性准备，是指要求参加谈判者在安排或准备谈判时，要修整好自己的仪表、准备好谈判的场所、布置好谈判的座次，以此来显示己方对这次谈判的重视以及对谈判对象的尊重。

商务谈判是一种商务社交活动，因此在谈判中，也有很多的礼仪要求。

未雨绸缪：商务谈判的准备工作

商务谈判的具体准备工作，一般分为以下几部分进行：

1．确定谈判人选，组建谈判小组

参与谈判的人员必须要对双方情况都很熟悉，懂业务，精交际，口才好，头脑灵活，能够随机应变，且具备当机立断、敢于

拍板的能力。企业要以这些要求为标准，确定参加谈判的人员，组成谈判小组。谈判小组人员宜精不宜多，一般三到四人为宜，如果是要求人数很多的大型国际会议，注意人数不能是13。

2．确定谈判目标、制定谈判方案和进程

尽可能多地搜集相关信息，做到知己知彼，分析对方可能提出的条件和要求，找到双方可能在哪里存在分歧和对立，制定可以做出妥协让步的标准，确定本方可以接受的谈判条件以及签订谈判协议的基础条款，制定出谈判的初步方案。这个方案通常包括谈判项目、谈判对象、谈判目标、谈判地点、谈判方式策略、谈判的日程安排、谈判的步骤与进度等。这个谈判方案可以由一方或多方准备，或者各方准备两个方案，谈判时再进行协商统一。可以多制定几套方案，以应对突发事件。

3．谈判地点的选择，这个问题涉及环境心理因素的问题，能在一定程度上影响到谈判的效果

对本方有利的地点，能够增强本方的谈判地位和谈判力量。因为人是具有一种领域感的动物，美国的谈判学家泰勒尔曾经通过实验发现，与在别人家的客厅相比，很多人在自己家的客厅里更能说服对方。

根据商务谈判举行地点的不同，可以将谈判地点的选择分为主座谈判、客座谈判、客主座轮流谈判以及第三方地点谈判。日常的谈判活动一般都争取在本方的地点进行，在自己的地点与对方谈判，就好像体育比赛中的“主场”，各方面都比较习惯，还可以随时向上级领导或专家请示、请教，生活起居、天气等方面都没什么变化，等于掌握了主动状态，谈判的成功率就比较高。

你来我往：谈判过程的礼仪

商务谈判过程中，需要注意的礼仪规范有以下几个方面。

1．准备谈判阶段

参加谈判的人在谈判前，要整理好自己的仪容仪表，穿着注意正式整洁。男士要刮净胡须，穿正式西服，打好领带。女士要化淡妆，穿正装，不能穿过于暴露的服装，不要穿细高跟鞋。

2．谈判之初

谈判双方给彼此留下的第一印象十分重要，注意自己的言谈举止要自然、大方，尽可能营造轻松、友好的谈判气氛。

参与谈判的人做介绍时要态度和蔼可亲，不可表现得傲慢自大，被介绍到的人应该起立示意，微笑地说："幸会""请多关照"之类的话语。交换名片时要用双手。双方介绍完毕，可以进行短暂自由的交流，可以选择双方共同感兴趣的话题，这种交流目的是沟通感情、创造温和的气氛。

在谈判之初，参与谈判的人还要注意自己的言行举止，这也会影响到谈判的气氛。在看着对方时，目光应该停留在对方双眼到前额的三角区位置，这样会让对方感觉自己受到了关注，因而会认为你是一个诚恳严肃的人。做手势要自然，手心朝上为佳，不要乱打手势，以免给对方留下轻浮的印象。切忌不要双手抱臂，这样会显得特别傲慢。

谈判之初，最关键的是要摸清对方的底细，所以每个参加谈判的人都要认真倾听对方说的话，留心察言观色，并给予适当的回应，这样既能了解到对方意图，也能表现得有礼貌和尊重。

3．谈判之中

谈判到了实质性阶段，主要是报价、提问、磋商、解决矛盾、处理冷场。

报价要明确无误，信守承诺，不能抱有一丝欺骗的念头。在谈判中，报价不能朝令夕改，一旦对方接受价格，价格就不能再更改。

在谈判前应该准备好要问的问题，看准时机、当众提出。不能在气氛比较紧张或冷淡时提问，也不要追问不休，或者语言过激，以免对方产生反感甚至恼怒。但是，如果是原则性的问题，就要力争不让，毫不妥协。不要随意打断对方的回答，对方回答完毕，本方要向解答者致谢。

在磋商阶段，讨价还价关乎双方利益，所以很容易因为情绪激动而出现失礼行为，所以这时更应该注意保持风度，发言内容寸步不让，但是发言措词、态度要讲究文明礼貌。

解决矛盾时，要就事论事，保持冷静、要有耐心，不可因为一点小矛盾就怒气冲冲，甚至侮辱、谩骂对方。

出现冷场时，要灵活处理，可以适当转移话题，如果确实已经无话可说，则要当机立断，暂停谈判，让双方稍作休息后，再继续进行。

巧舌如簧：注意谈判时的语言

可以说，每一个成功的商务谈判，都是谈判双方出色运用语言艺术的结果，因此，注意谈判时使用的语言就显得非常重要

了。那么，应该从哪几方面注意呢?

1．谈判的语言要针对性强

在商务谈判当中，双方每一句话都是要表达自己的愿望和阐述自己的要求的，所以，谈判中的语言针对性一定要强，要做到有的放矢，模糊、罗嗦、暧昧的语言会招致对方的疑惑、反感，进而降低己方威信，成为成功谈判路上的绊脚石。

针对不同的谈判内容、谈判对手、谈判场合，要有针对性地使用不同特点的语言，才能确保谈判成功。比如谈判对手是脾气急躁、性格爽直的人，那么运用简短明快的语言，很可能会受到对手欢迎；如果谈判对手是慢条斯理的人，则选用春风化雨般的倾心长谈，才会收到很好的效果。所以，在谈判中要充分考虑谈判对手的情绪、性格、习惯、文化背景以及需求状况的不同，巧妙地使用有针对性的语言。

2．要注意表达方式的婉转

在谈判中，要尽量多使用委婉语言，这样才容易为对方所接受。比如，想拒绝对方的要求时，不妨这样说："您说的也有一定道理，但是实际情况稍稍有一点出入"。然后再不露痕迹地将自己的观点提出，这样做既维护了对方的面子，又能让对方平心静气地倾听自己的意见。

谈判高手总会努力婉转地把自己的意见伪装成对方的见解，从而提高说服力。在提出自己的意见之前，先问对手怎样解决问题。对方说出来以后，如果和自己的意见一致，要让对方确信这是他自己的观点。这样可以让谈判对手感觉到自己获得了尊重，他会认为，反对这个方案就等于反对他自己，所以更容易达成一致，取得谈判的成功。

3．要注意灵活应变

谈判桌上的形势瞬息万变，往往会突然发生一些意想不到的尴尬事情，这时就要求谈判者具备高超的灵活应变能力，巧妙脱离困境。比如，在对手逼你马上作出选择时，如果你这样回答："让我想一下""我暂时决定不了"，对方就会认为你缺乏主见，从而在心理上占据了上风。这时你可以看一眼表，然后彬彬有礼地告诉对方："真不好意思，现在已经11点钟了，我要出去一下，给一个约好的朋友打电话，请稍等我5分钟。"就这样，你得体地获得了5分钟的思考时间。

4．要恰到好处地使用无声语言

在商务谈判当中，谈判者可以通过眼神、表情、手势、身体姿势等无声语言传达一些信息，往往会起到不小的作用。比如在一些特殊场合里就需要保持沉默，"此时无声胜有声"，恰到好处的沉默有时可以取得意想不到的效果。

以上便是在商务谈判过程中需要注意的语言问题。相信如果灵活掌握了这些技巧，就可以在谈判中无往而不胜。

水到渠成：签约仪式上的礼仪

在经历了精心的谈判准备、你来我往的谈判过程，又时时注意了谈判中使用的语言过后，谈判成功自然也就水到渠成了。谈判成功后要进行签约仪式，这个阶段一样有很多的礼仪值得注意。

进行签约仪式的场地要提前布置好，通常应按照会谈现场的

形式布置，也可在较为宽敞的厅室中布置签字桌，在桌子后面并列设置两个签约人的座位，座位之间相距1.5米左右，注意座位要面向厅室的入口。

签字的协议文本也要事先准备好，要及早完成文本的文字定稿、翻译、校对、印刷、装订、盖章等准备工作，要耐心细致，不能出现纰漏。

原则上，参加谈判的全体人员都要出席签约仪式，如果临时有事不能参加，要提前声明。如果是重大项目的签约仪式，可以请相关领导出席，以示重视。要事先安排好双方签约人以及助签人员，签约人应该根据协议的性质由双方协商确定，一般由主谈人或更高一级的负责人担任，双方的签约人应该身份相当。

所有参加签约仪式人员都要和之前谈判时一样，注意自己的仪容仪表，要整洁、挺括，仪态要庄重、大方、友好，表情既不能过分严肃，也不能过分喜形于色。

双方共同进入会场，相互致意握手，然后入座。双方的签约人坐在中间，双方的助签人员分别站在本方代表签约人外侧，其他人员按身份高低，分别站在签约人的两侧。

签约仪式正式开始后，双方助签人员协助签约人打开需本国或本单位保存的文本，指明需要签字的位置，随后由双方签约人分别在文本上签字。再由助签人员传递交换文本，签约人再在对方文本上签字，随后，双方签约人应同时起立，郑重交换文本，并再次握手致意，以示合作成功，这时其他参加签字仪式的人员，也应以热烈的掌声表示祝贺。如果是有不止两人签字，或者是需要在多项文本上多人签字，则可安排签约人按职务高低或文件签署顺序，依次在签约人座位就座签字。

文本交换完毕，可以由服务人员用托盘端上盛有香槟的酒杯，供全体出席签约仪式的人员举杯庆贺。通常，双方出席签约仪式的最高领导人及签约人、主谈人之间相互碰杯即可，喝酒也只是象征性地小啜一口，点到为止，以表礼仪，千万不能狂饮大醉，导致失态。

签约仪式结束以后，应让双方最高领导者及宾客先退场，东道主最后退场。

以上介绍了这些商务谈判中的一般性礼仪要求，在实际操作中，可以有各种具体的做法，在不同地区，很多具体做法都是不尽相同的，因此要因地制宜、灵活应变，切不可生搬硬套。



第6章
CHAPTER SIX

文书礼仪
——白纸黑字中更显职业素养

随着社会经济的发展和企业实际工作的需要，商务文书即商务活动中应用到的各种来往文本材料内容也日益丰富，商务文书已经成为处理商务事务中一种不可缺少的重要工具，商务文书工作也越来越朝制度化、科学化、规范化方向发展。对企业来说，商务文书代表了企业人员的素质，也代表了本企业的形象，所以，掌握并灵活应用商务文书的写作技巧，对广大商务人士来说，具有很重要的现实意义。

文书往来的基本礼仪

人们在处理商务事务时，除了会用口头等方式进行交流和沟通以外，还会大量应用书面的方式，以此表达意图、进行联系、论述情况，并作为处理事务的依据和凭证。这种书面材料就是文书。文书礼仪是指在文书的写作过程中，在文字的表达、语气的运用、问题的掌握方面，在文书的传递过程中，要注意遵循、体现礼仪的原则，遵守礼仪在文书中所具备的礼仪功能，使其符合相应的礼仪规范。

商务文书写作要求简明准确

我国老一辈文学家叶圣陶先生曾经说过："公文不一定要好文章，但必须写得一清二楚、十分明确、字稳词妥、通体通顺，让人家不折不扣的了解说的内容是什么。"这个论述其实说的就是商务文书所应该具有的规范性特征。

在某种意义上来说，唐代大诗人白居易也是一个商务文书写作的典范人物，因为白居易文章和诗歌都是非常直白和通俗易懂的，引经据典的时候很少见，也不通过辞藻的堆砌追求文风上的华丽，其实这也是商务文书写作上的要求。

那么商务文书的写作，到底有哪些要求呢？商务文书的写作和写小说、写日记、写出行游记相比，有显著的不同，它的要求主要包括以下几点：

1．简明。正所谓“句中无余字，篇内无赘语”，“简明”是商务文书首要特点，切不可长篇大论、洋洋洒洒几万字，以说清楚事实为标准，字数能少则少，不要让对方接到发来的文书，还要从大量的废话中去提取主干，这也是对对方的一种尊重。

2．准确。所谓“准确”，就是要求商务文书要做到“一字入公文，九牛拔不出”，在意思表达清楚的前提下，商务文书写作用词用句要尽可能清晰准确，避免出现模糊、暧昧、模棱两可或可能产生歧义的词句。

3．朴实。所谓“朴实”，就是指在商务文书写作中不要去刻意地堆砌辞藻，因为商务文书写作不是展示翩翩文采的恰当场合，一代文豪白居易尚且如此，我们就更应如此了。要说商务文书写作也有文采的要求，那么做到简明、准确、朴实等，就是最大的文采。

4．庄重。所谓“庄重”，是指在商务文书中对整体风格的把握，还有具体的遣词造句，都不能出现幽默、开玩笑等现象，这不仅会极大地影响文书的严肃性，还有可能误导对方，让对方出现误解。

5．规范。商务文书写作在很多方面都有较强的规范性，比如文档的字体字号、纸张大小等，都是有明确的要求的，其中标点符号、数字的规范性尤为重要，但是这却经常被大家忽视。

比如在商务文书中，一律要使用公历全称，例如要写2014

年，而不能缩写为14年。在商务文书落款成文日期的部分，年度要使用汉字的写法，比如“二〇一四年”，而不能写成“2014年”。文书中还尽量不要用到农历，同时还要注意汉字和阿拉伯数字之间的搭配使用规则，不能出现“腊月15”“星期3”这类的错误。这些都是细节的问题，但是却一点都不能忽视，就好比一位衣冠楚楚的绅士，一张嘴露出牙上的一片菜叶，就会让他颜面扫地。

商务文书的写作，其实最重要的是一个重视的态度，万万不能将其视为“应景文章”，简单抄袭，套用现成格式了事。

文书中称谓体现礼貌

商务文书类型广泛，既包括介绍信、推荐信、投诉信、贺函、贺电、感谢信、感谢电、邀请函、授权证书、委任书等，也包括一些事项通知。尤其需要指出的是，商务文书应该注意称谓使用的准确、得体，这是一项细节上的要求，但是却不能忽视。

1．要注意全称和简称的问题

某个称谓在文书中第一次出现时，都要使用全称，比如第一次出现的单位名称就要使用全称，无论有多长，第一次提到对方的职衔、姓名也要使用全称。但是有的时候，也要避免称谓过繁的问题，比如某油田公司党委写给直属上级组织——某石油管理总局党委的一份报告，按照习惯，主送单位可写作“总局党委”即可，这就已经是全称了，但是如果写上最全的全称——中国共产党某某石油管理局委员会，这实际上就是没有必要的，会给人

一种臃肿累赘的感觉。

如果一个称谓过长，在第一次使用恰当的全称之后，再次提到就可以使用简称，但是要注意，简称也要准确使用。比如在有的商务文书中，将省政府简称为“省府”、省检察院简称为“省院”，这就是不够准确的，准确的简称应该是“省政府”，而省检察院就无处可简了，“省院”一词很容易引起歧义，将其理解为“省法院”“省医院”“省理工学院”等，都是很有可能的。

现在有一种现象，就是将领导职务的中的“长”字省略，比如将“李部长”省略为“李部”，把“王处长”省略为“陈处”等，这用在口头语言当中倒也无可厚非，但绝对是不能用在正式的商务文书当中。

2．还要注意文书中的称谓前后统一

在同一篇文书中，同一名称出现不止一次时，一定要注意前后一致，以免造成称谓上的混乱。在第一次出现使用全称时，应该在后边用括号注明“以下简称为×××”，下面再出现时就可以统一使用这个括号中的简称了。

商务信函

——在文字中表现规范礼仪

商务信函是指在日常的商务往来中，用来处理商务事宜、传递信息、处理商务事宜以及联络和沟通关系的信函、电讯文书。常用的商务信函主要有介绍信、推荐信、商洽函、拒绝函、投诉函、询问函、答复函等、请求函、告知函和联系函等。一般来说，商务信函的写作需要有文字准确、内容简洁、叙述具体、言辞礼貌等要求，落实到每一种具体的信函，则还有其更详细、更独特的要求。什么是商务信函的礼仪呢？将信函写得符合其性质和要求，就是在展现礼仪。

商洽函礼仪

商洽函是用于平行机关或者没有隶属关系的机关、组织、企业之间，进行商洽工作、联系有关事宜的文书，比如联系租赁函、洽谈业务函等，也是一种比较常用的商务信函，灵活性和适应性较强，但约束力、强制性较弱。

商洽函一般由标题、接收方、正文、署名和日期组成。

标题要写在第一行的正中间，一般有两种形式，一种是直接

使用商洽事项作为标题，比如“关于出席XX款新车上市仪式事宜”；一种是在商洽事项后边加文种的名称，比如“关于出席XX款新车上市仪式事宜的函”。

接下来是接收单位，要在标题下边顶格写商洽函函发往的单位名称，后边加上冒号。

商洽函的正文一般由三部分组成，即商洽缘由、商洽事项和结束语。

商洽缘由，主要写明提出商洽也就是发函的原因，如果事情较为简单，也可不写原因，直接提出具体内容。商洽事项是商洽函的主体部分，要写明商洽的具体内容，特别是对受函者有哪些要求，如果所提要求分为几个方面，则应分条写出，方便对方考虑。结束语一般写上“如你部（司、单位等等）同意，请即复函”，或者“以上意见可否，望予复函”，作为函的结尾。

最后是署名和日期，要另起一行在正文的右下方写上发函者的名称并盖上公章，发函的日期写在署名的下方。

以上便是商洽函的具体内容，在写作的时候，应注意以下方面：

首先，商洽函要注意一函一事，突出中心。商洽函具有主题唯一性的要求，因此不能将几件事写在一起，这样会影响对方的处理速度及效果。

其次，商洽函的语言要注意简短明快，直述缘由。商洽函的文字要注意快速明了地表达中心意思，直奔主题，避免陈词套话，少用修饰语、长句，切忌拐弯抹角。

再次，商洽函的语言要注意语言的谦恭有礼、不卑不亢，语气则要以商量为主，不可以用傲慢甚至是下命令式的语气。这一

点说起来简单易懂，但却不容易做到。有一封商洽函中有这样一句话："我公司为了提高人员的业务能力，现克服暂时困难，决定从现有人员中选拔出12人，到你校脱产进修一年。……希望你校尽快复函答复。"这段话粗看没什么毛病，但是有几个用词是很不恰当的，比如"决定""尽快"这样的词都含有强行、命令的含义，而无商量征询的口气，看不到尊重对方的诚意，"现克服暂时困难"等，又和主题无关，属于赘语，应该删去。

另外，如果是手写信函，则要注意字迹工整无误。如果商洽函写得字迹潦草，甚至错别字连篇，会让对方有怠慢、轻视之感，不利于双方商洽问题。

在写完之后，一定要再检查几遍，最基本的要求是注意拼写正确、语法正确，然后再核查一下其中提到的数据、事实等是否准确无误。在这种较为正式的商业信函中，一个错字或者一处语病都可能影响对方对你的印象。

拒绝函礼仪

拒绝函是为了拒绝外人或外单位的某项请求而使用的一种商务信函。在所有的商务信函当中，拒绝函估计是最难写的一种。因为拒绝函通常都是要告诉对方一个坏消息，这自然加大了沟通的难度，因为没有人会很开心地接受自己的要求被拒绝，或者利益被损害。这就对拒绝函的写作提出了一项非常难以把握的要求，那就是既要正式地拒绝对方，又要确保不能让这次拒绝破坏了双方的关系。不过，凡事都有窍门，如果掌握了拒绝函的写作

礼仪要求，并运用熟练的话，相信就可以胜任这一最难写的商务信函的写作了。

那么，如写拒绝函，才能做到既完成任务又不失礼仪呢？可以遵照以下几点基本要求去做。

1．要当机立断

拒绝函的写作对时效性的要求是非常高的，如果没有特殊的原因，一旦确定拒绝，就要当机立断，尽早发函拒绝对方，不要一拖再拖，让对方产生别的想法。当然，如果确定了拒绝，而却不发拒绝函，直接采取置之不理态度，则更是非常失礼的行为。

2．要先缓冲

在拒绝函的开始，可以先不直接拒绝，可以先引入几句中立性质的句子，比如引入双方都同意的事情，或者一次最近的拜访，或者对对方提出要求的感想等，都可以起到缓冲的作用。也可以先引用一段对方的观点，并表示赞同，以示对对方的理解，也能起到缓冲的作用。对对方表示关心，让其感觉我们是站在他们的角度考虑问题，也在为他们着想。

3．要具体说明

缓冲结束，就要提出拒绝，要对拒绝的具体事项予以明确说明，不可一概而论、模棱两可、含糊不清或者态度暧昧，要说得清晰明白，不要留下可以回旋、商量的余地，否则很有可能耽误事情。

4．要阐明原因

在拒绝函里，要将拒绝对方的具体原因予以进行认真、细致的说明，不可随便找理由搪塞敷衍，要让对方心服口服，心平气和地接受拒绝，这样才不会因此影响双方的关系。

5．可以提供建议或其他选择

在拒绝了对方以后，如果可能或者合适的话，可以提一些别的可供选择的建议或者其他选择，减少因拒绝而带来的负面影响。

6．还要表达歉意

在拒绝函里，应当向对方表达自己的歉意，态度要诚恳、真挚，不可走过场、说套话，还应该恳请对方今后继续和自己保持联络。

需要注意的是，在拒绝函中，对对方的客套礼貌是必不可少的，但是也要掌握适度的原则，过度的客套只会让对方觉得虚假、做作，结果往往适得其反。同理，也不能因为拒绝对方而感到愧疚，过分谦卑，因为这样不仅有损本方的形象，也容易造成对方的误解。

回复投诉信礼仪

对客户投诉信的处理，是一项十分具有挑战性的工作，如果做到了及时有效的处理，一方面可以挽回客户对本企业的信任，提高其忠诚度；另一方面，也维护了本企业的社会形象。相反，如果处理不当，就有可能给客户留下不好的印象，引起客户的反感，造成客户流失，甚至有可能发展为诉讼和媒体曝光，影响本企业公共关系的处理和社会形象。

发送信函进行投诉既是客户投诉选择的方式之一，也是客户比较重视的方式，所以，接到投诉信从某种程度上反映了客户对

这次投诉的重视，负责处理投诉的人员一定不能掉以轻心，不能以为客户没有当面投诉，就可以随意处置。

在收到投诉信以后，应该按照以下步骤进行处置。

第一，将信中投诉内容记录在案，登入相关台账，并迅速对投诉信中反映的问题进行调查落实。

第二，如果属于自己处理权限内的投诉，处理人员应马上通知责任人或责任部门进行处理，并将处理情况及时回复客户。

第三，在向客户回复处理意见时，应该采用客户方便的联系方式，原则上采用信函的方式进行对等回复。回复信函以手写为佳，打印为次，这样更能彰显对客户的重视。在书写信函时，要注意字迹清晰、称呼准确、格式规范，叙述客观、完整、全面，做到有礼、有节。

第四，在确定客户收到回复信函以后，接待人员应再次采用电话、邮件等方式联系客户，向其表示感谢。

第五，投诉处理完毕，接待人员记得要更新台账，加入处理和回复情况。

以上便是处理投诉信的一般步骤，其实还有一种投诉方式和投诉信非常相似，这就是意见簿上的投诉。相关处理人员要认真处理意见簿上的投诉，对意见簿应该每日都进行查阅，及时了解客户的意见和建议，有问题应立刻通知责任人或责任部门进行处理，随后要在意见簿上回复处理结果，如果投诉人留下了联系方式，则应该再以电话、邮件回复客户。

从某个角度来说，意见薄可以作为宣传企业形象的一个窗口，有很多客户都有翻看意见薄的习惯。保存完好、干净清洁、回复及时、处理彻底的意见簿，本身就是企业客户至上服务理念

的最好体现。

无论是投诉信还是意见簿，只要客户对企业的服务和管理提出的意见很具体、中肯、帮助很大，接待人员都应该在事后携带小礼品上门致谢。

据美国的一份全国消费者调查统计表明：在投诉得到解决的客户中，会有54%的选择回来继续在企业里消费，而投诉得到迅速有效的解决的，有82%的客户选择了再度消费。由此可见，及时、妥善地处理客户的投诉能够极大地提升客户对企业的满意度及忠诚度。所以，掌握上述投诉信及意见簿处理的礼仪规范，对职场中人而言是很有必要的。

其他文书礼仪
——小细节，大礼仪

除了商务信函以外，致辞、祝辞、题词、请柬以及贺卡等也都是商务活动中经常用到的文书形式，都发挥着各自独特的作用。这些文体一个共有的特点就是都很“小”，篇幅短、内容少，甚至可能只有几个字，但是不要以为小就可以随随便便，这其中同样包含着无数的细节需要注意，每一个小细节都是一面反映礼仪的镜子，因此，学习这些文体的礼仪规范要求就很有必要了。

题词礼仪

题词也叫题辞，是指为了留作纪念，或者勉励他人而题写的精练、简短的文字。题词是中国社会交往、题词活动中的一种常用方式，它要求题词人的用语、书法都要具有很高的水平，把精粹凝练的语言艺术、书法艺术和装裱艺术融汇在一起，创造出一种高雅的文化礼仪氛围。

从题词的形式来说，题词可以分为题壁类、题牌匾类、题条幅类以及题簿册类；从题词的内容来说，可以分为题名类、日常题赠类以及生辰寿诞、婚娶婚嫁等方面的庆贺祝颂、丧祭礼仪中

的哀挽祭奠等。从题词的对象看，题词又可分为给人题、给物题、给事题三种。

题词作为一种文体来说，并没有其他文体那么多的格式上的严格要求，它比较自由，用词较短，但是需要简短而充实，语言要有力而严谨。作为社交活动的一种形式，题词又要符合一定的商务礼仪规范，题词时，应该注意以下几个问题。

1．词义要做到准确贴切。题词要符合情景要求，词义要准确、深邃、得体、精粹。如果是为人物而题，则要对对象的职业、职务、事迹、人品等有充分了解；如果是为事业而题，则要对事业的特点、面临的环境和现在的中心任务之类内容有全盘掌握，尽可能赋予其时代特征；如果是为物品而题，则要了解题词对象的基本情况和主要特征，避免出现题词“离题千里”甚至“驴唇不对马嘴”的尴尬情况。

2．题词格式要注意规范。题词一般分为两个部分：正文和题款。题款又可以分成上款与下款。上款写的是为何人何事而题词，下款写的是何人何时所题词。题词款式可以分为横写、竖写两种。横写时，一般是正文从右往左书写，上下左右居中；竖写时，上款在正文右端的右上方，从上往下竖写，下款在正文的左端，从中间部分写起，往下竖写。要注意，题款的字要明显比正文的字小。

3．题词要讲究语言美和音律美。题词作为一种高雅的交际活动，要求题词别致典雅，隽永含蓄，书法优美，还要非常讲究音韵上的和谐，字和字之间要讲究平仄声韵协调，体现出一种音律美。

正因为有了以上的这些相对高难的要求，所以，在接到题词

邀请时，一定要慎重得体。

题词一般是应单位或个人约请而题的，也不能有求必应、慷慨应允。一般要慎重题词。大部分的题词都是对工作的支持或是对英模人物以及先进思想的褒奖。但是，也要防止有个别人利用题词光其门楣，壮其声威。如果是这类邀约，则要尽量婉拒。尤其是书法水平一般的，要有自知之明，不要勉为其难，尽量不为别人写牌匾之类的题词。

祝词礼仪

祝词又叫贺词，一般就是用口头或书面的形式表示祝贺的礼仪文书，一般用在重大节日、重要会议或庆典、宴请招待等集会性场合，是用来表示良好祝愿的一种文体。一般是事先写好文稿后直接到现场宣读。如果是发来的书面祝贺则可以叫贺信，用电报发来的则叫贺电。

使用祝词的场合，一般有以下这些情形：

祝贺举行重大活动。对重大活动的举行表示祝贺，比如重大庆祝活动，重大的经济、商贸、文化、体育、旅游活动等。

祝贺召开重要会议。对召开一些重大的代表性会议、专业性会议以及国际会议表示祝贺，比如我国召开党代会召开，各民主党派还有国外的一些政党就会发来贺电。

祝贺取得突出成就。对某单位取得的突出成就表示祝贺，比如取得优异成绩、发明创造、科学创新成就等。

祝贺重大项目的阶段性成就。对重大建设项目的奠基、动

工、落成、开业等表示祝贺。

祝贺重大节日。对一些重大的传统节日、纪念日表示祝贺，比如元旦献辞、新春贺词等，都属于这类祝词。

祝贺寿辰。为一些德高望重的老前辈、老领导、老专家和老教师祝寿，可以现场致祝寿祝词，也可以发去贺信、贺电。

祝词一般由三个部分组成：标题、称谓和正文。标题要在第一行居中写，可以直接写“祝词”，也可以加上具体祝贺的内容，比如《××省长在××市××晚宴上的祝词》。文种名称，要根据不同的使用场合进行区分，比如 “贺信”“贺电”，如果是祝寿之用，则写“祝寿词”。

称谓要在标题下面的第一行顶格书写，写明接受祝贺的单位名称，或者是个人的姓名和身份，以示对其尊重。

正文是祝词的主题，一般也可以分为开头、主体、结尾三个部分。开头写明祝贺的缘由还有致词者的身份，主体则要注意言简意赅，一般表示祝贺、阐明意义、提出期望等，具体则要根据致贺对象和致贺因由不同，而有所侧重。如果是祝贺会议，则要先祝贺胜利召开，再写明会议的意义；如果是庆贺性的祝词，则要写明受贺对象所取得的成就及其意义；如果是祝寿词，则要先祝贺寿辰，然后概括其已取得的业绩，赞颂贡献精神，最后祝愿健康长寿。

正文写完之后，要署上致贺单位或者个人的姓名，还要写明祝贺的时间，精确到日。

写作祝词，首先要感情真挚，要是发自内心的感情，不能例行公事一般，泛泛地谈上几句，这是失礼的行为。

写作祝词，还要做到用词准确，不能夸大其词，也不能故意

贬低。这就要求写作人对致贺对象做到深入了解，比如致贺对象是会议，则要了解会议召开的背景、会议的性质、会议的意义以及主要的议题；如果是祝寿词，则自然要知道“老寿星”的生平事迹、成就贡献等，同时灵活运用这些资料，做到表达得当，切合身份。

写作祝词，还要注意篇幅简短。祝词需要语言精炼，言简意赅，篇幅不能太长，避免罗嗦冗长。

致辞礼仪

致辞是在仪式上讲的、表示勉励、感谢、祝贺或哀悼等的话，一般也是事先写好，在现场宣读的。

致辞包括很多种，比如欢迎辞、欢送辞、开幕辞、闭幕辞、祝酒辞、贺辞、悼辞等，每种致辞的具体礼仪要求有所不同，接下来主要介绍一下前四种。

1．欢迎辞和欢送辞

顾名思义，欢迎辞就是在客人光临时，主人在座谈会、宴会、酒会等场合为了表示热烈欢迎而发表的讲话。欢送辞则相反，是在客人离开时发表的讲话。

在写作欢迎辞和欢送辞时，一般应该包含以下几点：第一，对客人的高度评价；第二，对既往与之相处的温馨时光的回忆；第三，自己真心实意的欢迎或惜别之情；第四，对客人送上的美好祝福。

以上这四点，虽然不一定每一篇欢迎辞或欢送辞都必须具

备，但确实是一篇出色的欢迎辞或欢送辞的筋骨。

欢迎辞和欢送辞写作礼仪中最大的特点就是一定要口语化，遣词造句要注意使用生活化的语言，使迎来和送别的场面都既富有情趣，而又得体自然。

致欢迎辞和欢送辞还要分别注重欢迎性和惜别性。致欢迎辞时，一定要表示出自己诚挚欢迎的态度；而在致欢送辞时，则需要有依依惜别之情洋溢在字里行间。有句古诗说得对，“相见时难别亦难”，中国人重情谊这一流传久远的民族传统，在今天更显得尤为珍贵，当然，惜别之情也要适可而止，不可将格调弄得过于低沉，尤其是在商务场合，应把握好分别时所用语言的分寸。

2．开幕辞和闭幕辞

所谓开幕辞，就是在一些大型会议开始时，由会议主持人或某位领导所作的开宗明义的讲话，通常具有宣告性、提示性和指导性三个特点。闭幕辞则是在会议结束时，由某位领导或德高望重者所作的讲话，特点是具有总结性、评估性和号召性。

在撰写开幕辞时，需要注意开幕辞的以下特点：第一，注意简明，开幕辞一定要简洁明了、短小精悍，不能长篇累牍、言不及义，可以多用一些祈使句，表示对会议的祝贺和希望；第二，也是要注意口语化，开幕词的语言要注意通俗易懂、明快上口，便于与会人员理解。

在撰写闭幕辞时，则要按照闭幕辞以下的特点进行叙述。

第一，闭幕辞要具总结性，闭幕辞是在会议、活动等结束时使用的文体，需要对会议的精神、内容和进程做出简要的总结，并进行恰当评价，要肯定会议取得的重要成果，同时强调会议的

意义以及深远的影响。

第二，闭幕辞要有概括性，闭幕辞要对会议进行总结，不过需要用高度的语言概括，所以，闭幕辞一般都短小精悍，且语言简洁明快。

第三，闭幕辞要有号召性，需要激励参会人为了实现会议提出的各项任务而努力，提高他们的决心和信心，所以，闭幕辞的行文要饱含热情，语言要坚定有力，极具号召性和鼓动性。

第四，闭幕辞也要注意口语化，语言通俗易懂、活泼生动。



第 7 章

CHAPTER SEVEN

出行礼仪

——想要尊重别人，先要尊重自己

在出行时，我们也要学习和遵守出行的礼仪，因为没有哪个人会喜欢和不懂礼貌的人同行。出行有礼，会使我们的行程更加快乐，也能交到更多的朋友，带来意外的收获。而出行礼仪的一条基本原则就是：想要尊重别人，先要尊重自己。

公共场所

——你的形象无处不在

除了交通工具，我们日常生活中还需要出入一些公共场合，比如电梯、KTV、酒吧、舞厅、体育场馆等，这些场合的人员十分复杂，因此说话做事都应当格外注意，尤其身为商务人士，更要知道自己的形象无处不在，要时刻注重细节，牢牢把握公共场合应该注意的礼仪细节。

与客户同乘电梯礼仪——先进后出

在现代社会中，电梯是一种常见的、用来缩短距离和提高工作效率的工具。电梯里的空间虽然很小，但是这几平方米里的学问还不少，可以说处处都表现出职业人的礼仪，一般来说，从乘坐电梯就能看出一个人的道德与教养如何。

在等候电梯时，如果遇到认识的人一同等电梯，则要面带微笑打招呼。

如果一起乘电梯的人并不相识，则进入时要讲究先来后到。先进电梯的人要马上靠边站，转身面向电梯口，尽量避免和人面对面地站着，否则会非常尴尬。如果自己进入电梯后发现距离操作板较远，不要伸长胳膊、隔着人去按电钮，这很不雅观，可以

请临近的乘客替按。

出电梯时，则按照从外到里依次而出，不可抢进抢出，有失风度。

如果是和熟人一起乘电梯，特别是和尊长、女士、客户一起乘电梯，出入的顺序则要视电梯的类别而定。如果是有人操作的电梯，则应主动后进后出，让他人先进先出。如果是无人操作的电梯，则应该先进去，后出来，这样方便自己控制电梯。

其实电梯也和轿车一样，里面的位置是有上下之分的。所谓轿车里的上座，就是最舒服、视野最好、最尊贵的位置，在电梯里，越靠里面的位置越是上座，而最上的位置就是电梯操作板后边最靠后的地方，而最靠近操作板的位置就是最下座，因为站在这里的人需要按楼层的按钮，相当于司机的功能。

电梯到达指定的楼层后，无论同乘的是陌生人还是熟悉的人，都不能过于客气，你推我让个不停。过分的客气只会耽误时间，引起电梯里外别的乘客不满。

除了进出电梯的顺序问题以外，乘坐电梯还有很多的礼仪细节需要注意。在乘坐电梯的过程中，一定要小心安全。当电梯门正在关闭时，不要强行挤入，或者伸手伸腿扒门。在电梯人数超载时，就算马上要迟到，也不要非进不可，如果自己此时站在最外侧，则要立刻主动走出电梯。

电梯在升降途中如果发生了故障暂停时，要耐心、冷静地等候，不要擅自乱行操作，出现危险未免得不偿失。

如果电梯里只有自己，则不要看四下无人就乱写乱画，抒发感想，将电梯的内壁当成了“涂鸦板”，就算电梯里没人，也尽量不要在电梯里整理衣物或者化妆，因为很多电梯里都装有监

控器。

无论是在电梯里还是电梯外，都不要为了等人而按着开门按钮不放，让电梯长时间停在眼前，这样会引起别的乘客不满；也不要不等就在电梯门口的人，一进电梯马上关门。

电梯里也是一个密闭的公共空间，接电话时要注意轻声细语，不要大喊大叫。

娱乐场所礼仪——不做讨厌的麦霸

紧张的工作之余，我们常常选择去KTV、酒吧、舞厅等娱乐场所放松一下。嗯，放松一下，是说可以尽情放松，没有任何礼仪需要遵守了吗？不是这样的，就算是在娱乐场所，也是大庭广众的公共场合，有很多地方能够显示出一个人的素质和修养如何。

在KTV里首先要注意的一点就是，无论自己的歌唱得多好，甚至算是“专业级”了，也不能独霸着麦克风，当了“麦霸”，会给别人留下傲慢、不尊重别人的印象。所以，不要尽情地点自己喜欢的歌曲，一定要让大家都有机会唱歌，而且在别人唱歌时要注意认真欣赏，别人唱的途中不要抢过麦克风，也不要随意拿起麦克风跟着唱，更不要未经允许就“切歌”。最后，当别人唱完时，无论好坏，都要鼓掌以示鼓励。

酒吧是休闲之所，但也不能随心所欲。酒吧不是酒店，一定要知道，这里不是大吃大喝的地方，在这里，“吃”只是一个配角。另外，如果想向酒吧里的歌手点歌，一定要先请服务员过来

转达你的意见，如果给歌手小费，也最好将钱放在一束花中，不可过分明显或者以施舍的姿态给钱。在酒吧里不要太放肆，如果是女士，尽量避免和陌生男子跳舞。

在舞厅，舞曲开始后，就可以邀请舞伴了，男士邀请女士时，应该站在女士面前，而不能站在侧面，否则会显得过于随意了，而被邀的人尽量不要拒绝，如果实在不便，要婉言谢绝。跳舞过程中，舞曲没有结束不能先行离开。舞毕，男士向女士谢礼，如果女士不加理睬也是不礼貌的。

在体育场、体育馆等现场陪同客户观看体育比赛时，一定要遵守公共道德，自觉维护现场秩序。首先，要注意自己的衣着，不能过分随意，天气再热也不能只穿一件背心，甚至是赤裸上身，这是非常不雅观的。还要注意守时，提前或准时入场，因为比赛开场了再入场，会干扰到已经就坐的人。要对号入座，不可因自己的座位不好就乱窜座、占座。在观看过程中，要有礼貌地加油、喝彩或者鼓掌，切不可大声爆粗口、喝倒彩甚至进行谩骂攻击。

有些特殊的比赛场合，比如网球比赛、花样滑冰比赛等，观看时可以照相，但是不可使用闪光灯，因为突然的亮光可能会对运动员造成干扰。如果因有事想提前退场，应该在比赛结束前几分钟悄悄离开，而不要在散场的时候在人群中乱窜乱挤，这样很有可能引发骚乱，发生危险。

以上就是一些娱乐场所需要注意的礼仪，其实总结起来就是一条原则：不要以为是娱乐场合，就可以彻底放松、随心所欲，要记住，娱乐场所也是公共场合，也需要尊重他人。

乘车座次礼仪——不同情况，不同尊位

乘车一般是指乘坐小轿车。如果是在正式的商务活动场所，最主要的乘车礼仪就是座位的问题，这也和会议的座位排序一样，有很多的讲究，乘坐者一定要了解这些座位的礼仪要求，才不会因为不知道而失礼。

小轿车如果有司机驾驶，则后排右侧的座位是首位，左侧次之，中间的座位再次之，接下来是前排的右侧座位，前排中间的座位为末席。

如果不是司机，而是由车主人亲自驾驶，那么前排中间的座位不宜安排客人就座。这时以驾驶座的右侧为首位，后排右侧次之，左侧再次之，后排中间的座位是末席。

如果是车主人驾车，而其配偶也在车上，则客人夫妇应该坐在后座，这是遵循男士要为自己的夫人服务的原则。开车门后应先让夫人上车，自己后上车。

如果是车主人亲自驾车，而乘客只有一人的话，那么客人就应该在主人旁边就坐。如果不是一个人，而中途坐在前座的客人下车了后，那么在后面坐的客人就应该挪到前面来坐，这项礼仪最容易被忽视。

如果坐的是双排座或者是三排座的轿车时，那座次的具体排列又因驾驶员是谁而有所不同。 但是一般来说，轿车的前排尤其是副驾驶座是车上相对不安全的座位。所以依照惯例，在社交场合，副驾驶的位置一般不宜请妇女或儿童坐在这里。

而在公务活动当中，副驾驶座尤其是双排五座轿车上的副驾驶座又被称为“随员座”，一般是翻译、秘书、警卫、陪同等随

从人员坐在这里。

除了座位的问题，在乘坐轿车时，还应该注意以下礼仪问题。

不要争抢座位。上下轿车时要做到相互礼让，井然有序。不要推推搡搡，拉拉扯扯，不要争抢座位，更不能为自己同行之人抢占座位。

不要动作不雅。在车上要注意自己的言行举止，如果自己的配偶也在车上，或者有暧昧的异性在，切不可和其有过分亲昵的举止。在车上要注意坐姿，不可东倒西歪。

要注意卫生。在车上不要吸烟，尽量不要吃喝东西，也不能随手乱扔东西。不能往车外丢东西、擤鼻涕或者吐痰。不能在车上脱鞋、脱袜子或更换衣服，更不能用脚蹬踩座位，不能将头或手伸出车窗外。

要注意安全问题。不要与驾车者长谈，以防止其精神不集中。不要让驾车者接听手机或者看书刊。在协助尊长、女士、贵宾上车时，可注意为其开关门和封顶。开关车门时，不可用力过猛，弄出声音或者夹伤人。在封顶时，应该一手拉开车门，伸出另一只手挡住车门框的上端，以防止其碰到人。自己上下车、开关门时，要观察后再行动，切不可因自己疏忽大意而伤到他人。

火车车厢里的礼仪——牢记身处公共区域

火车是一种既便利舒适又很准时快捷的交通工具，所以许多人在出行时，都会选择火车，而不是大巴车或飞机。要确保自己

出行愉快，而且不妨碍他人，使大众运输更为顺畅，则应注意以下这些礼仪事项。

在上下火车时，如果是多人一同乘车，应该遵守行进礼仪，位低者先上后下，位高者后上先下。如果同行当中有老幼妇孺，则更要注意礼让，还要助其上下火车。火车如果已经滑行或者开动，千万不要在后边追赶，或者抢先从车上跃下争抢时间，以免发生危险。

行李不要太多。火车车厢里的自由空间不大，所以太大件的物品应该进行托运，但是要注意提前来到车站办理托运手续，以免搬运时间不够，导致不必要的遗失。行李无论是托运还是自己随身携带，都必须包扎捆牢，不要妨碍别人通行或存放物品。自己的物品应该放在自己座位上边的行李架上，如果没地方，也可以放在别处的行李架上，但是应该处在自己的视线范围之内。

保持车厢内部安静的秩序。火车车厢属于密闭的空间，在和人交谈时，音量不要过大。乘坐时间长的时候，旅客之间一般会相互聊天解闷，但如果对方正在休息或者阅读书报，则不要喋喋不休地与其持续聊天。如果带着幼童出行，则要注意看管，不要让其大声喧扰，或者随意乱跑。

火车上使用手机也要讲礼貌。火车车厢也是一个公共场所，应该把手机调为震动，不要干扰到别的乘客。在接电话时，也要注意轻声细语，不能让自己的说话对全车厢的乘客“现场直播”。

女士上下车礼仪——优雅得体

由于女性本身具有某些特殊性，在上下车时尤其是上下轿车时，一定要注意自己的姿势，这也是很有讲究的。

有人会问：女士上下车，还有专门的姿势吗？难道不是先伸出一只脚踏进车里，或者双膝跪在座位上爬进车里吗？这可是大错特错了，这样的姿势都会使女士撅起臀部，或者有裙装走光的风险，所以看起来都是非常不雅的动作。那么，什么样的上下车姿势才算是符合礼仪的呢?

先说上车的姿势，上下车的姿势自然是不一样的。上车的姿势应该是采取所谓的“背入式”：即将身体背向车厢再入座，具体动作要领是：开门后双手自然下垂，半转身，后背冲着车厢，用手半蹲捋裙摆，顺势坐下。入座后再用手臂做支点，双腿并拢提高，将脚平移到车里，然后对身体位置略作调整，如果穿的是长裙，也要注意整理好裙摆，当坐端正后，再关上车门。优雅得体的上车顺利完成。

接下来是下车姿势，注意身体保持端坐状态，侧头，伸出靠近车门的手将车门打开，然后身体略侧，推开车门。双腿膝盖并拢抬起，平移到车门外，身体随之转动。双腿并拢，双脚着地，再用一手撑着座位，一手轻扶门框，身体移到门边，从容地从车内移出，下车时不要低头。双脚可以稍稍分开，但膝盖还要并拢。起身后身体直立，再转身关上车门，关门时注意不要东张西望，而是面向车门，关门不要用力太大，避免发出很大响声。

在下车时，如果身着低胸服装，不妨披一条围巾，以免弯腰下车时出现尴尬的局面，也可以用手扶胸前，并注意保持挺胸

抬头。

如果你是一位想保持淑女风度的女士，就不能忽视这些细节，这些小动作看起来简单，实际上熟练地做到还是挺费劲的，只有勤加练习，才能优雅得体地上下车。

而如果和女士同车的有男士，则应该在上下车的时候注意协助女士。比如男士要在女士之前下车，绕至女士车门前，为女士打开车门，然后伸手为女士封顶，以免女士头部碰到车身。

我们常常说，男士要有绅士风度云云，注意在上下车时协助同车的女士，就是具有绅士风度的一种表现。其余类似的表现还有：进出大门和走廊时，男士应该让女士先走，在上车时，男士也应该让女士先上，所谓女性优先；而在和女士一起上下楼梯时，如果楼梯很陡的话，那么男士应当走在前面；同样还有男士和女士走在马路边上，男士应该应该将靠里的一侧让给女士，这些都是以防女士有闪失，是真正的绅士风度表现。

出国准备
——知己知彼，准备充足

办理境外公务之前，应该提前了解当地的风土人情，做到知己知彼，方能百战百胜。如果因为准备不充分而导致失礼的事情发生，那就不仅仅是丢人甚至丢工作的事了，因为一旦在境外，你首先是中国人，代表的是中国的形象。这点一定不要忘记。

进入他国境内的第一件事——“入境而问禁，入国而问俗”

境外公差，我们不可能短期内恶补到所有的注意事项，因此，捷径就是了解到当地的禁忌，知道哪些事不能做，哪些话不能说。只有这样，短暂的境外公务期间才会赢得当地客户的尊敬。在此基础之上你还有可能得到客户例外的热情款待。

年轻的女士小陈是某外贸公司的业务员，一次需要和中东某国开展出口业务，她专门了解了阿拉伯国家的民俗礼仪。在去这个国家出差推销产品的时候，她穿上素服，戴上头巾，秀发不露，因此赢得了客户的信任与尊重，最后不仅成功拿到上百万元的出口合同，还和当地的客户建立了不错的友谊，为进一步发展业务打下了基础。

“入境而问禁，入国而问俗。”这就是我们入境后要做的第一件事情，随着我们国家对外开放步伐的加快，越来越多的人有了走出国门的机会。十里不同音，百里不同俗，更何况可能是远隔重洋的异国他乡，所以不一样的国家和地区有不一样的习俗礼仪自然是正常不过的，只有做到了对各国风俗习惯都尊重对待，我们才是在对外活动中真正地做到了以礼相待。

生活习俗：在中东、东南亚等信奉伊斯兰教国家，在公共场合中，男女接触的限制非常严，女子外出需要穿长袍、戴头巾，男子不能和家人之外的女士握手；东南亚的一些国家非常忌讳坐着跷二郎腿，在信奉佛教国家，不能随便摸小孩的头以示爱抚。在中国我们一般没有拥抱、接吻这样的见面礼节，而在西方国家这是再常见不过了，所以如果遇到这样场景也不要大惊小怪，要镇定自若。

饮食习俗：伊斯兰教徒有不吃猪肉、不喝酒等饮食习俗，而印度教徒不能吃牛肉；还有许多佛教徒不吃荤菜；有很多西方人不吃动物的内脏，对黄鳝、海参等这类中国人眼中的“美味佳肴”，他们都是没什么兴趣的。

赠礼习俗：在中东的大部分地区，送礼最好不要送和酒或猪有关的东西；在印度不要送材质是牛皮的物品。在西方的很多国家，菊花主要是用在葬礼上的，所以送花不宜送菊花及别的黄颜色的花。

当然，说“入境问俗”是入境后的第一件事，只是一种强调性的说法，实际上对这些功课，应该在出国之前就应有所了解，并将其熟记于心，否则等真到了国外才去学习，恐怕就来不及了。

不做令人生厌的乘客

在出入境的过程中，也有很多需要注意的礼仪细节，我们的目标是做一位彬彬有礼、得体到位的游客，而不让别人感到讨厌。

候机时的礼仪：一般乘坐国内航班，提前一小时到机场办理登机手续就可以了，但是乘坐国际航班就不一样了，一般要提前120分钟到达机场。在办理登机手续时，要听从工作人员的指导，配合他们的工作，耐心等待，不可急躁。在候机厅里候机时，要注意自觉维护环境卫生，不得吸烟、随意吐痰和乱扔杂物，不要随意脱衣服、脱鞋，也不要大声喧哗。注意不要将行李或衣物放在身旁的空座位上，以免妨碍了其他旅客就座。行李也尽量不要堆放在过道等公共空间，应令其保持通畅。如果带有幼童出行，注意不要让其大喊大叫或到处乱跑。

飞行途中的礼仪：开始登机时，要自觉排队检票，不要乱挤或加塞。当空乘人员站在机舱门口、礼貌地迎接乘客时，也要友好地表示回应。登机后，要主动配合空乘人员的指导，遵守乘客规则。对号入座，要注意系好安全带。在放置行李时，要和其他乘客互相礼让，不要在飞机还未停稳时就抢先打开行李舱取行李，以免行李摔落伤人。

一般每个座椅背后都有一个供后面乘客使用的小桌，可收可放，除了在用餐时间以外，小桌一般不宜长时间放下。如果想要调低座椅的靠背，则应先礼貌地询问后面的乘客是否方便，在获得肯定的回答后再调。座位上方的氧气罩还有座位下面的救生衣，只能在发生紧急情况时使用，平时不能随意玩弄。

如果需要乘务员，可以按呼叫铃，不可像在平常小饭馆那样大声呼叫，接受乘务员的服务后要表示感谢。要爱惜飞机上提供的毛毯、杂志等物品，使用时要注意保持整洁。飞机上的洗手间和梳妆台等地方都是公用场所，使用时注意保持清洁，不要在里面逗留过长时间，以免影响别的乘客使用。

民用航空一般都是使用无线电导航，所以在乘坐飞机时，不要使用手机、笔记本电脑等一切会干扰无线电信号的物品，即使是现在手机上的“飞行模式”功能，一般也会产生干扰。飞机上一般禁止吸烟，少数飞机在尾部设有吸烟区，想吸烟的乘客要自觉去那里吸烟。如果飞机显示出“请勿吸烟”的讯号时，正在吸烟的乘客应马上将烟熄灭。

礼貌出境少麻烦

境外商务出差，应该在礼仪方面做好准备，首先也是最重要的是心理上的准备，一般有三个方面：

第一，要让自己保持一个欣赏、尊重、接纳和开放的心态。

第二，无论何时，都要以合理、宽容、谅解的态度来理解对方，对对方在很多都和自己的不一样的方面表示尊重、欣赏。

第三，一条放之四海皆准的原则：无论走到哪里，都不要在公共环境中留下任何垃圾，也不要拿走公共场所中的任何物品。

到外面看看这个世界，你将会有一个全新的角度来看待自己，看待自己的国家，进而对自己还有自己的国家都会有更深刻的认识。所以，在出国前应该多做些礼仪方面的功课，并要保持

开放、积极的心态，而不是怀疑、批判的心态，这才是文明的人的做法。也只有这样，才能获得对方的尊重，你自己也才能真正享受这次旅行。

对于中国人来说，在国外，我们所代表的就是中国人的形象，因此，我们应该时刻注意自身的行为礼仪，有一些破坏自我形象的陋习一定要避免。

应该避免的陋习之一：脏。有一些人非常不注意保护公共卫生环境，所到之处垃圾满地，这是非常缺乏素质修养的表现，应当避免。

应该避免的陋习之二：吵。有一些人在公共场合比如在汽车、飞机、轮船上还有餐厅里、商店里、大街上，甚至在大开着房门的酒店房间里，都会肆无忌惮地大声喧哗，这样的行为会严重影响他人，应当避免。

应该避免的陋习之三：抢。在乘坐飞机、大巴等交通工具时，有一些人会争抢行李箱空位，或者是将行李随意摆放在过道上，影响到了后来的人，这样的行为是应当避免的。

应该避免的陋习之四：粗。不得不说的是，在一些出国的中国人身上，很难看到他们有对他人起码的尊重和礼貌，比如问完路后，经常是连一句“谢谢”都没有就扬长而去，这是非常没有素质修养的粗俗行为，应当避免。

应该避免的陋习之五：俗。有一些人将一些在家里习惯的行为举止带到了国门之外，比如在豪华酒店就餐时盘膝而坐，或者赤脚搭在椅子上，这些都是不注意个人形象的行为举止，应当避免。

应该避免的陋习之六：窘。在国外，衣着不整就是不雅，但

就有些人身着睡衣，却在酒店里溜达、串门，这很容易让其他游客产生误会；也不能衣着光鲜却举止不当，比如有的人西装革履、光鲜亮丽，却随意蹲、坐在外国街头，同样会招致别人的嘲笑。

总之，以上这些陋习，身处国外都应该极力避免，注意礼仪、注意形象，不仅是不给别人添麻烦，实际上也是不给自己找麻烦。

怎么给小费——自有一定之规

可能中国人对小费不太熟悉，但是放眼世界，很多国家都有顾客付给服务人员小费的习惯。这种小费具有一定的礼节性，它表示顾客对服务人员的尊重、对其提供的服务的认可。

付小费这一习惯最早起源于18世纪的英国伦敦。当时好多餐厅的餐桌上都摆着有一个碗，上面写着“保证服务迅速”的字样。顾客只要将一些零钱投到碗里，就会得到服务人员迅速、优质的服务。这种做法后来逐渐流传到世界各地，并形成一种用一定数额的金钱对服务人员表示感谢的习惯做法和礼仪，俗称“付小费”。

现在我们已经知道出国接受服务要给小费，也知道了哪些国家、哪些场合应该付小费，那么，小费应该怎样付呢?

付小费也是有一些技巧和惯例的。比如给打扫房间的服务员小费，在离开房间时把钱放在显眼的位置就行了，但是切记不要放在枕头底下，那样的话会被服务生以为是客人的钱忘了拿。如

果把小费放在桌子上，同时附上一张写有“THANK YOU”的纸条，那就更会为服务员所欢迎和接受了。如果要给帮你拿行李的行李员小费，最好是在和他握手表示感谢时，将钱暗暗地塞在他的手里。如果是一个团体给导游、司机的小费，则可以将团员的小费收齐后放进信封里，再派一个代表当众交给他们。

在餐馆付小费，可以直接把钱递给服务员，也可以将钱放在餐盘或酒杯的下边，还可以将找回的钱里面的大票收起，零钱则不动，或者是找的钱和小费差不多时，就直接告诉服务员不用找了。

如果当面给小费，一定要给纸币，千万不能给硬币，这是非常忌讳的行为。曾经有一个客人当面给了一个行李员一把硬币当小费，结果被非常愤怒的行李员直接拒收。

原来小费一般都是给现金，现在也与时俱进，也能刷卡付账。如果是信用卡签单，在结帐刷卡打单让你签名时，上面有一栏“Tips”，就是给你留着让你自己填上要给的小费数量的，用笔填好这一栏，再填好总金额即可。比如服务员送来的单据上显示餐费是100美元，8.75%的消费税是8.75美元，而小费“Tips”和总额“Total”两栏空着，而如果你想给15%的小费，也就是15美元，就在小费一栏填上15美元，再在总额栏中填上123.75美元即可。

如果是出租车，则可以在付钱时给大钞，不要对方找零就行了。

但有一点要注意，给小费是给多少钱就是多少钱，没有“找钱”一说，所以你给对方一张100美元的大钞，不要指望对方还会再找给你99美元，他会开心地认为你这100美元都是给他的小

费，而你还想不失掉礼数，就只能吃哑巴亏。所以出国旅游，很重要的一点就是随身带足零钱。

另外，如果真的对服务很不满意，想在小费上表示不满的话，最好直接不付小费，而不是付很少的、明显低于应付的小费，这样只会让对方生气的时候还会疑惑：这位客人到底是不满呢，还是只是小气呢？所以，这样的情况还不如直接不付小费，让对方清楚你对他的不满。

总之，在收小费的国家，给小费是理所当然的事情，我们没有给小费传统的中国人，千万不要觉得勉强、不情愿，或者是抱着施舍、赏赐的心态，摆出一副傲慢的样子，遵照当地给小费规矩就可以了，这就是做到了入乡随俗。

住宿礼仪
——宾至如归，归而不乱

在国外，酒店、旅馆就是你的新家，想想吧，一天24个小时，至少要有1/3以上的时间要在这里度过，而且没有这些时间的养精蓄锐，你做什么都不会做好的，所以出国期间的酒店、旅店很重要。但是，酒店、旅馆毕竟也是公共场合，和自己的家还是不一样的，有很多礼仪上的要求。

从入住酒店开始

简单地说，住宿酒店的礼仪可以分为三个阶段，分别是登记入住、住宿和退房离开。每一个步骤都很重要，不能忽视。先从最开始的登记入住开始介绍。

首先，酒店、旅馆一定要提前预定，这本身就是一种礼貌的表现，既方便本人入住，也方便对方饭店的管理，尤其是在旅游旺淡季出门，这一项任务就更加必不可少，否则，你可能很快就要领会到身在异乡，却又无处安身，没有场所清除旅途劳顿的尴尬无助之感了。

在信息高度发达的今天，预定酒店的方法也是多种多样的，

可以选择电话、网络、信函、电传等，但最常见的还是电话预定，在确定了你要入住的酒店以后，就可以拨打他们的电话，告诉对方你的入住和停留时间、入住的人数、预订房间的类型、你的姓名和到达饭店的大约时间，还要问清房费。万一你比预定时间晚到，要及时打电话联络，以免预定的房间被取消。如果你确实需要取消房间，那么有礼貌的做法是及时打个电话告之取消，这样对方宾馆就可以把房间租给别的客人了。

现在，随着服务业的兴旺发展，酒店旅馆都越来越注意特性化服务，尽量满足客人的需求，所以如果你对房间有什么特殊请求，可以在预约时就告诉他们，还能让你住在酒店的时候可以感到更加温馨和方便，何乐而不为呢?

接下来是登记入住时需要注意的礼仪。到了目标地之后，有备而来的你就可以直奔预约的酒店、旅馆了，进入大堂后，先应到前台登记，如果你随身携带了一些行李，门童会帮助你搬运行李，你可以礼貌地谢过他之后，去办理登记入住。如果是三星级以上的酒店，则会有服务生将你的行李送到房间。

如果当时前面有旅客正在登记，你应静静地排队等待，要和别的客人保持一定的距离，不要贴得太近，也不要乱站乱挤，或是态度蛮横、任性无理。

轮到你登记时，需要出示身份证、护照等证件，有时双人住宿还需要出示结婚证。房费一般不需要预付，而在离开的前一天结账付费。有的酒店可能需要你支付一定数额的押金。旅馆的房费一般是从预定住宿之日开始计算，过夜到第二天中午12时之前就是1天，超过12时延至下午，就会按2天计算。酒店、旅馆的房费中一般包含早餐，如果想在餐厅吃午餐或晚餐，则需要支付现

金，或者统一记账结算。具体情况应该在入住时就打听清楚。

在登记完毕，并拿到钥匙以后，你就可以前往自己的房间了，乘电梯时也要注意礼仪，比如主动为后边的客人扶住门等，尽量不要给他人带来麻烦。

客房内需要注意这些

在客房里，也有一些事情需要注意。可以在房间里穿着睡衣、背心、裤衩和拖鞋，但是千万不要穿着这些衣物出了房间门，在走廊里溜达，甚至出了酒店，去其他公共场所游逛。在房间里当听收音机或是看电视时，一定要注意调低音量，不要影响别人休息；还要注意时间，不要过早或过晚。在房间内休息时，要注意锁好房门，并挂上“Don’t disturb”（请勿打扰）的牌子。进出房间时，要随手关门。如果去别的房间找人，要先轻敲房门，得到主人允许后方可进入，不要高声喊叫。

旅馆房间里一般都配有电话，但是使用电话的方法各不相同，如果要使用，就要先查看电话使用的说明，或者向服务人员咨询。一般来说，房间的门牌号就是房间的电话号码，旅馆内部直接拨打该号即可。如果想要打给旅馆以外的人，则要先加拨“0”，然后再拨电话号码。

在房间用餐结束后，要用餐巾纸擦净碗、碟，再放在客房外的过道上，以便服务人员整理。不要在酒店房间内使用电炉、电饭煲、电熨斗之类的电器等，也不要躺在床上吸烟，这些行为都很容易造成火灾。

要注意保持房间里的卫生。虽然打扫客房是服务员的工作，但是也不能因此就不注重保持清洁卫生，不要乱放自己脱下的衣物鞋袜，不要乱丢垃圾，要扔到垃圾筐里，自己的东西尽量摆放得整齐有序。不要损坏房间里的任何设备，吸烟者要特别注意，不要让烟灰、烟头烧坏地毯和家具等物品。

在卫生间里洗漱、洗浴时，注意不要弄得满地都是水。洗淋浴的时候，要注意把浴帘的下部放到浴缸里面，以免弄湿地面。用毕，要把自己落在盆里的头发拾起来。如果自己要洗少量小件衣物，如袜子、内衣，则可以挂在卫生间晾干，但一般酒店都不允许在房间里洗大量的衣物。旅客可以将要洗的衣物装进专门的洗衣袋里，然后填好洗衣单，由服务员送到洗衣房。如果你要在房间里住上好几天，可以给客房服务员留一张纸条，告诉他们牙刷和床单不必天天都换，牙膏和洗发水也可以用完了再换新的，这样的客人自然会受到酒店、旅馆的欢迎。

酒店、旅馆大都设有专门的餐厅，但用餐时间规定不一，所以要提前了解。有些酒店还有室内或室外的网球场、游艺室、游泳池等，这些场合一般都是单独收费的。如果想去游泳，需要到游泳池附设的更衣室内更衣；如果想打网球，则要先换上运动装、运动鞋后，才能进入场地。长时间离开酒店要注意带好钥匙或门卡，如果担心丢失，也可以寄存在前台。

退房留下好印象

住在酒店、旅馆，安全问题也是重中之重，尤其是在人生地

不熟的国外，更是怎么小心都不为过。为了确保安全，可以从以下六个方面着手。

第一，住宿的酒店、旅馆一定要谨慎选择，避免一个人入住环境复杂、规模较小的酒店或旅馆。也可以通过网络等方式了解一下以往客人们的评价，普遍差评的最好就不要去了。

第二，最好将入住的酒店或旅馆的名称、电话还有预计留宿时间告知家人，如果是随团出游，还要将队友房间的电话记下。

第三，进入旅馆以后，要先察看安全门、安全通道以及附近的安全逃生出口，以备一旦出现紧急状况能够迅速逃离。

第四，注意检查房间里的门窗、钥锁等安全设施，入睡前一定要扣好房门的插拴。

第五，不可随便让陌生人进入房间，有访客时需要仔细确认，如果发觉有异，要马上给旅馆服务人员打电话。出于安全起见，如果要接待朋友，尤其是新结识的朋友，一般不要选择在客房里，而要去酒店的前厅或咖啡厅。

第六，离开房间外出时，贵重物品要随身携带，切不可放在房间里，如果是大件的而又不常用的物品，可以寄存在酒店的前台。

好了，当你结束愉快的一段旅程，就要离开酒店或旅店的时候，退房结账是你和酒店的最后一次接触了，怎样才能给对方留下一个圆满的最后印象，从而做到善始善终呢?

在准备离开之前，可以先给前台打个电话告知一下，如果行李很多，可以请他们派一个服务员过来帮你提行李。

到了前台办理退房手续，这时一般酒店会让服务员到你的房间查看一番，看看你都使用了哪些需要付费的东西，看看是否有

损坏的东西。用了付费的东西需要支付，如果有东西损坏则需要客人进行赔偿。这时要注意，如果不小心损坏了房间里的物品，千万不要隐瞒、抵赖，要敢于承担责任，进行赔付。

有些人也许是出于占小便宜的心理，离开房间时总爱拿走一次性洗发水这类小东西，这是不礼貌的行为。洗发水、牙刷、肥皂、信封、信纸之类的小用品可以拿走，但是毛巾、睡衣、拖鞋等是需要付费的。想一想，如果你不知情，将要付费的东西放入包里，却在退房的时候被要求付款，这样的场面会有多么难堪！

所以，无论是要付费的还是可以拿走的，都不要拿，切不可因为贪这一点的小便宜，而让自己失了礼。如果你想要一点纪念品的话，可以去酒店的商店里转转。

结账之后，礼貌地向前台的服务人员致谢、道别，离开酒店，这样，你的住宿礼仪才算是做到了有始有终。

第 8 章

CHAPTER EIGHT

涉外礼仪
——用心打造自己的国际形象

所谓涉外礼仪，又称国际礼仪，是指人们在国际交往及和外国人打交道时应当遵守的礼仪。和其他礼仪相比，涉外礼仪的重要程度更高，这是因为在涉外活动中，我们不仅代表着自己的形象、所在单位的形象，还代表着中国的形象。因此，我们接下来就要学习各种涉外礼仪，并加以熟练掌握、灵活运用，用心打造自己的国际形象。

涉外有通则，人人须牢记

所谓涉外通则，指的是在涉外活动中一些必须遵守的、和国际交往有关的基本原则，这些原则是对国际交往惯例的高度简练的概括，因此对所有有机会参与涉外活动的中国人而言具有普遍的指导意义。

每一个可能涉及涉外活动的人，都要对涉外通则进行了解并熟练掌握，同时在实际活动中认真遵守、应用，这是涉外礼仪中最基础也最重要的要求。

维护形象

在涉外交往当中，人们普遍都对交往对象的个人形象非常关注，同时也对按照规范的、得体的方式塑造并维护自己的个人形象非常重视。在涉外交往中，个人形象深受人们的重视，主要有以下五个方面的原因：第一，每个人的个人形象都能真实地表现出这个人的个人审美品位和素质修养；第二，每个人的个人形象都能如实地表现出他的个人精神风貌和生活态度；第三，每个人的个人形象都能客观地表现出他对交往对象的重视程度；第四，每个人的个人形象都是他所在单位的整体形象的一个有机组成部分；第五，在涉外交往中，每个人的个人形象往往还代表了他的

国家、民族的整体形象。

所以，在涉外交往当中，每个人都要做到每时每刻注意维护自己的个人形象，尤其是要注意维护自己在正式场合和外国友人初次见面时给对方留下的第一印象。根据国际惯例，要想维护好个人形象，有六个重点环节必须要注意。也就是说，个人形象主要包括六个方面，也可以称为“个人形象六要素”。

第一，仪容，也就是一个人个人形体的基本外观。一定要注重仪容，力争做到仪容完美，并为此进行必要的修饰和美化。在涉外交往当中，一般要求男子不蓄须，不留长发，鼻毛、耳毛不外露；女子则不宜化浓妆、剃光头，腋毛不宜外露。无论男女都不能蓬头垢面，不能有纹身刺字，不要躬身驼背。

第二，表情，通常指的是一个人的面部表情，包括笑容、眼神等。在涉外交往中，最合适的表情是友好、热情、亲切而且自然。过度夸张的表情和过于沉重的表情，或者是面无表情，都是不得体的。

第三，举止，主要指的人们的肢体动作。在涉外交往中，每个人都要意识到这一点，要注意自己的举止动作，努力做到文明、优雅，做到“站有站相，坐有坐相”。

第四，服饰，这里是指人们穿着的衣服和佩戴的首饰的统称。一个人在服饰上的选择搭配，不仅能表现出他个人的审美品位，也能表现出他个人的素质修养。在涉外交往中，如果服饰选择不合适，就会对他的个人形象构成影响。

第五，谈吐，就是一个人的言谈话语。在涉外场合和人交谈时，要注意遵照国际惯例，音量要小，并注意使用规范的谦词、尊称、敬语和礼貌用语。

第六，待人接物，具体指和他人相处时的表现，也就是为人处事的态度。注重待人接物，不仅要熟练运用各种常规技巧，还要注意做到尊重人、理解人、关心人、体谅人。

以上六个方面，便是“个人形象六要素”的具体要求，做到了这些，才算做到了维护形象的基本原则。

求同存异

在中国的传统文化中，菊花一向是清新脱俗、淡雅高洁的象征，为历代的文人墨客所赞颂不已。不过，在和欧美许多国家的人士打交道时，却万万不能赠以菊花，即便他们都很爱花。因为在一些欧美国家中，菊花是公认的“妖花”，只能出现在丧葬活动当中。

对于信奉伊斯兰教的阿拉伯人来说，绿色和他们的信仰有关，基本上是阿拉伯国家人见人爱的吉祥色，甚至基本上所有的伊斯兰国家国旗都是以绿色作为基本色的。但是，对日本人来说，绿色却是需要避讳的颜色，因为他们认为绿色代表不吉或凶兆。

类似这种情况数不胜数，那么在涉外活动中，面对不同国家、不同民族、不同地区的千差万别的习惯风俗，应该怎样保持冷静的头脑，进行合理、科学、妥善的处理呢？答案很简单，就是要求同存异、遵守惯例。

所谓求同，就是遵守国际惯例，获得共识；所谓存异，就是要注意“个性”，对具体交往对象的礼仪、习俗和禁忌有所了

解，予以尊重。

坚持“求同”，就是要在对外交往中，要学会避开差异，学会找到双方都不用避讳的共同点。

坚持“存异”，就是要学会发现差别、注意差别、重视差别，对“中外有别”的观点不能一概否认。

总而言之，求同存异原则就是要求我们在涉外交往中既要承认个性，又要坚持共性。另一方面，也要坚持遵守惯例的原则。

所谓惯例，就是和国际交往有关的习惯性做法，而不要唯我独尊，特立独行，却强人所难。

作为国际社会的一项基本守则，求同存异的具体要求有三项：入乡随俗，承认差异，区别对待。

在涉外交往当中，面临不一样的文化和礼仪习惯，一般可用以下三种方法来确保做到了求同存异：

第一，以我为主，在涉外交往中，基本上还是以采用本国礼仪为主。

第二，兼及他方，在涉外交往中，在基本采用本国礼仪为主的同时，也要适当地考虑采用少许对方国家的现行礼仪。

第三，求同存异，在涉外交往中，为了避免不必要的麻烦，避免无知引发的误会，最合适的的做法是：既要对对方国家的礼仪与习俗有所了解，并做到充分尊重，又要认真遵守国际上所通行的礼仪惯例。

举例来说，世界各国的见面礼节往往都是不一样的，比如中国人有拱手礼，日本人有鞠躬礼，泰国人有双手合十礼，而阿拉伯人有捂胸礼，这就是礼仪上的“个性”，也就是“异”的地方，就该予以尊重。而握手这一见面礼节可以说是通行于世界各

国，和任何国家的人士见面时，使用握手这一“共性”的礼仪都是合适的，这就是在遵守惯例。

入乡随俗

中国生产的“天堂”牌折叠伞可以说是一个名牌产品，质量很好，但是如果将其作为礼物送给信奉基督教的外国友人，就会让对方觉得非常晦气。因为在基督教当中，只有死人才会去“天堂”，而送给他们“天堂”伞，无疑让他们想到了死亡。

在涉外交往当中，“入乡随俗”也是一项非常重要的原则。入乡随俗具体是指在涉外活动中，要做到真正尊重交往对象，一定要做到尊重对方独特的风俗习惯。在去别的国家或地区进行学习、工作、访问、参观的时候，一定要先认真地了解当地所特有的风俗习惯，做到基本的尊重。

在涉外交往中，人们之所以一定要认真遵守“入乡随俗”的原则，主要也是基于以下两个原因：

第一，世界上每一个国家、地区和民族，在其历史发展的过程当中，都会形成自己独特的宗教、语言、风俗和习惯，而且还会存在着程度不同的差异。这种“十里不同风，百里不同俗”的局面，是不会以人的主观意志而转移的，所以，我们要对各个国家和地区的风俗习惯都表示尊重。

第二，在涉外交往中，只有做到遵守国际友人特有的习俗，才能进一步增进中外双方之间的理解和沟通，才能更好地、恰到好处地向对方表达我方的友好亲善之意。换句话说，“入乡随

俗”是增进中外双方彼此互相理解和沟通的一条捷径。

在涉外交往中，要做到真正的“入乡随俗”，需要注意以下两个方面的问题：

第一，充分地了解对方的独特习俗，中国自古就有“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”的说法，意思就是在和外界人士打交道的时候，要仔细地了解对方的有关风俗习惯，这样才可以“知己知彼，百战不殆”。否则，“入乡随俗”就是一纸空谈，并不能在实际行动中付诸实践。

第二，要无条件地对交往对象的习俗予以尊重。时刻怀有尊重的心态，是一切友好交往的前提。在涉外交往当中，一方面，并没有必要全盘引进、照搬照抄别的国家所特有的习俗，还要发扬光大自己国家的优秀传统习俗。在对别人表示尊重的同时，也不要忘了对自己的尊重。另一方面，对于交往对象所特有的习俗，则要无条件地尊重，遇到陌生而特殊的习俗，不能大惊小怪、妄加非议，而应以正确、冷静的态度，给予充分的尊重。

需要明确的是，在涉外交往当中，当自己是东道主时，一般讲究“主随客便”，而自己作客他乡时，则要讲究“客随主便”，从本质上来说，这两种做法并不矛盾，都是在具体贯彻落实“入乡随俗”的原则。

尊重隐私

有一次，一家公司的英语翻译张小姐去外地出差，在火车上遇到了一位来华旅游的英国姑娘，因为年龄相近，两人便用英语

交谈了起来，张小姐就问道："你今年多大岁数？"对方却反问道："你猜呢？"张小姐又问："我猜你应该结婚了吧？"这次那位英国姑娘竟然直接转过了头，将后背冲着张小姐，再也不说话了。只留下一脸惊愕的张小姐，不知道为什么会发生这样的事情。

实际上，张小姐的这次话不投机、不欢而散，主要是因为她触犯了一条涉外交往的基本原则：尊重隐私。张小姐一定觉得自己很无辜，因为打听年龄、婚否在中国人看来再正常不过，甚至是自己对对方表示关心的表现，对方应该感到高兴才对。实际上，关于年龄、收入、婚姻状况等问题，都属于个人隐私。

什么是个人隐私呢？一般是指一个人从个人尊严或者别的方面的特殊原因出发，不愿意对外公开、不希望别人知道的一些私人事宜或者个人秘密。在世界上很多国家，人们都非常重视个人的隐私问题。而保护公民个人隐私，通常也是法律赋予公民的一项基本权利。不随便打探个人隐私，已经是一个现代的文明人所应具备的主要标志之一。

现在的国际交往日益频繁，尊重个人隐私也已成为一项国际社会交往的基本原则。尊重隐私原则通常是指在涉外活动中，一定要注意充分地尊重交往对方的个人隐私权，凡是和对方个人隐私有关的一切问题，都要做到自觉地、刻意地回避。

一般来说，在涉外交往中，下列八个方面的私人问题都被视为个人隐私问题：收入支出、年龄大小、健康状况、恋爱婚姻、家庭住址、个人经历、职业信息、信仰政见。

而这八个不宜打探的私人问题，一般被合称为"个人隐私八不问"，将其烂熟于胸，才能在涉外交往中不易"犯规"。

也就是说，在言谈话语当中，凡是涉及对方隐私的问题，都要自觉回避，千万不能自以为是，将“关心他人重于关心自己”这一中国人的传统用在了外国人的身上。有的人好奇心非常强烈，无论对方如何反应都依然如故，坚持不懈地“打破砂锅问到底”，这样的做法极有可能让对方感到非常不快，进而有可能影响到双方的关系。

在参加涉外活动时，除了要做到不随意打探他人隐私外，还应该注意努力做到保护自己的隐私。只有这两个方面都做到了、做好了，才能说是真正明白了尊重隐私这一基本原则。

所谓保护隐私，就是在涉外交往当中要做到不传播也不泄露个人隐私问题，也就是要采取主动的、必要的措施来维护个人的隐私，具体来说，就是要保护自己的个人隐私、保护对方的隐私与保护第三方的隐私这三方面的内容。在涉外交往中，交往双方之外的第三方人士也要注意保护，我们一样也有义务进行保护他们的隐私。

女士优先

在国际交往中，“女士优先”是为国际社会所公认的一条基本礼仪原则，它适用于成年的异性进行社交活动的场合。

“女士优先”原则的基本含义是：在一切社交场合，每位成年男士都有这样的义务：要自觉主动地、以实际行动来对妇女表示尊重、关心、照顾、体谅和保护，还要全心全意、想方设法地去解决女士遇到的困难。如果因为男士的不慎，让女士出现困难

或者尴尬，则意味着她身旁男士的失职。人们一致认为，只有遵守了“女士优先”原则的男士才是真正具有绅士风度的男子。反之，则会被认为是一个毫无教养的粗汉莽夫。

此外，“女士优先”原则还要求在尊重、关心、照顾、体谅和保护女性方面，男士们应该对所有的女性公平对待、一视同仁，不能厚此薄彼。具体做法包括：不仅要对同一种族、民族、国家的女士如此，对其他种族、国家、民族的女士也要如此；不仅要对熟悉的女士如此，对陌生的女士也要如此；不仅要对年轻漂亮的女士如此，对年老色衰的女士也要如此；不仅要对富有、地位高的女士如此，也要对贫穷、地位低的女士如此。

西方社会之所以非常强调“女士优先”这项原则，并不是因为他们视妇女为弱者而认为她们需要怜悯、同情，而是因其视女性为“人类的母亲”。

在涉外社交活动中，作为礼仪的一项基本原则，“女士优先”原则早已演化成为一系列具体的做法，在社会舆论的监督之下，每一名成年男子都要在实践中予以认真执行。

比如在社交聚会场上，男士见到男、女主人后，要先向女主人问好，然后再向男主人表示。男士进入室内后，要主动向先到的女士们表示问候。而如果女士们已经就座，则不用起身还礼。如果是女士进入室内，先到的男士则应主动向其表示问候，已经入座的男士也应该起身相迎。在交谈当中，男士坐着而女士站着，这是男士的失礼，而女士坐着与男士站立，则是可以的。当女士在场时，男士不能擅自吸烟。而当女士吸烟时，男士却不能进行阻止。如果女士同意，男士还有义务为女士点燃香烟。男女双方进行握手时，只有女士先伸手，男士才能伸手与之握手，而

男士先出手是失礼的行为。而男士在握手时，必须不戴帽子和墨镜，而对女士则没有这样的要求。

“女士优先”是非常讲究行为方式的。离开了这些具体的行为方式，“女士优先”就是一句讲得漂亮的空话。所有男士在与女士共事的时候，都要在遵守“女士优先”原则的前提下，不对女士有所歧视，不让女士感觉自己是弱势群体，是被人可怜、被人同情的。

虽然现代社会强调男女平等，但“女士优先”早已成为礼仪规范中的重要组成部分，其中并不包含任何的歧视、贬低的色彩。

谦虚适度

在涉外交往中，如果需要评价自己的所作所为，恰当得体的做法是遵守“谦虚适当”的原则。在接触对中国传统并不了解的外国人时，更应该注意这一点。

“谦虚适度”原则的主要内容是：在涉外交往当中，涉及自我评价时，首先要做到不能自我标榜、自吹自擂，过分抬高自己，但是也千万不要妄自菲薄、自我贬低、自轻自贱，和外国人过度地客套、谦虚。在实事求是的前提下，要敢于、善于正面地评鉴或肯定自己。

在涉外交往当中，尤其是遇到以下这些情况时，一定要注意遵循“谦虚适度”的原则。

第一，当外国友人对我们的相貌、衣饰、妆容表示赞美时，

一定要得体、大方地说一句："谢谢！"这个做法既可以表现自己的自信和高雅，也是为了迎合对方。这种场合没有必要为此感到羞怯，也不用让对方觉得自己是在假惺惺地客气。

第二，当外国友人对我们的工作、技术或服务表示欣赏、称道时，一样也要大大方方予以接受，并表示谢意。千万不要为了表示谦虚而再三否认。

第三，在涉外交往当中，如果需要做自我介绍，或者需要介绍自己的工作、学习、生活、能力、特长、产品时，一定要尊重事实、实话实说。如果不敢肯定自己，不会宣传自己，就常常会让自己和良机擦肩而过。

第四，在和外国友人进行交往时，如果被问及自己正在干什么或者在忙碌什么时，无论怎样都不能脱口而出说自己在"瞎忙""没干什么正经事"或者"混日子"类似的话，这些在中国人听来可能并没有实际含义的回答，很可能被外国友人理解为不务正业。

第五，当自己是东道主，设宴招待外国友人之时，在介绍席上菜肴时，应该特意表明"这是我们为你专门准备的菜""这是本地最有名的菜""这是这家菜馆的招牌菜"等，而不能说"略备薄酒""粗茶淡饭"之类的谦词，要让对方感受到我方对其无比重视。

第六，当向外国友人馈赠礼物时，既要介绍明白礼物的寓意、用途还有特点，也要表明这是为对方精心准备的，不能说"这件礼品不太好""实在拿不出手""一点薄礼、不成敬意"之类过谦的话，这有可能让对方信以为真，馈赠礼品的效果因而大打折扣。

总而言之，因为我国传统美德的要求之一就是含蓄、谦虚、委婉，评价自己的所作所为，也主张自谦、自贬，对自我肯定并不提倡，反之就会被认为是妄自尊大、不够谦逊，所以我们的日常交往中有很多这方面的谦辞套话，面对中国人自然应该如此，对性格直爽、不讲客套的外国友人不妨实话实说、有一说一，以免对方误解。

涉外会谈仪式
——庄重而有礼

涉外活动中，还会涉及一些涉外会谈和涉外仪式，后者一般包括涉外开幕仪式、涉外签字仪式、涉外谒墓仪式等，在这些涉外活动中，每一位与外宾打交道的人都应该根据每项活动的特点，具备相应的国际礼仪规范，做到“以礼相待”。

涉外会谈礼仪

通常来说，涉外会谈的政治性或专业性比较强，其内容一般较为正式，既可以是就某些重大的经济、政治、文化、军事问题，以及别的共同关心的问题进行商讨或交换意见，也可以是就某项具体业务进行谈判或洽谈。涉外会谈的礼仪要求主要包括两个方面，即会谈的准备工作和会谈上的具体程序。

会谈的准备工作较为琐碎，需要耐心细致，注意细节。首先应向对方提出会谈的要求，并告知对方会谈的主要目的。负责准备会谈的一方要先主动了解对方的出席人员情况、目的等，再将会谈的时间、地点、主方出席人员、会谈具体安排以及注意事项等通报对方，同时也要将上述内容告知本方出席人员，以令其做

好准备。

要准确地掌握会谈的时间、地点还有双方出席人员的名单，主人一方应该提前到达会场。在会场要准备好足够的座位，如果使用的是长桌，则应事先排好座位，并在现场放置写有本方和对方语言的座位卡。在涉外会谈当中，翻译人员一般安排在主谈人的右侧，而记录人员通常坐在后排，如果会谈人员较少，记录员也可安排在会谈桌上就座，一般安排在桌尾。

如果会议需要，则要事先准备好扩音器；如果需要合影，则也要事先准备相关摄影器材。事先都要对器材进行测试，确保能够正常使用。了解出席会议的人员生活习惯，为其准备咖啡、茶水或矿泉水等饮料。

在正式举行会谈时，一般尊重如下具体程序：第一，主人一方提前在大楼门口或者会客厅门口迎接对方；如果选择在会客厅门口迎接，则在大楼门口，也要安排相关工作人员进行迎接，并将对方引入会客厅。第二，主宾双方会面，互致见面礼，并做相互介绍。在介绍时，要先将主人一方介绍给客人，再将客人一方介绍给主人。如果客人是知名人物或贵宾，则一般只将主人一方介绍给客人即可。在介绍主人时，一定注意要说清楚姓名、职务等等信息，当自己被人介绍到时，应礼貌地点头或挥手示意。第三，合影留念。合影时也要注意排序，一般是主人居中，按礼宾次序是以主人右手为上，所以主人的右手侧排第一位来宾，主人的左手侧排第二位来宾，而主客双方需要间隔排列。第一排所站人员，既要考虑到人员身份，也要考虑场地大小，即是否都能摄入镜头。一般来说，两端把边的位置都要安排主方的人员，以示对客人的尊敬。第四，合影完毕后，主宾即可落座。由记者进行

采访，一般只采访几分钟，然后记者退场。第五，正式开始会谈。第六，会谈结束后，主人将客人送到门口或车前，并与其握手道别，目送客人离开后，再回到室内或离开。

涉外开幕仪式

开幕式，是指举行某项会议或活动正式开始时所举办的一种仪式。开幕式的涵盖面非常广，比如可以是成就展览会、商业性展览会、文化艺术展览会等各种各样的展览会开幕式，也可以是工程项目的动工、竣工典礼以及交接仪式等，还可以是某项大型体育赛事活动的开幕式。

开幕式一般由主办一方的主要负责人主持。在涉外的开幕式里，如果是东道国主办，则由东道国方面的主要负责人主持，邀请相关国家的代表团、使节团或者国家大使出席；如果由某国的参展团负责主办，则由该国参展团的主要负责人主持，邀请东道国相关官员参加。

一般来说，如果是小型展览会的开幕式，仪式一般较为简单；而如果是重大的展览会开幕式，或者是重要工程的开工典礼、竣工典礼、交接仪式等，以及国际性的体育赛事活动的开幕式，仪式一般都比较隆重。届时，除了东道国国家领导人以及双方有关人员需要出席外，还可以根据情况邀请各国驻本地的使节、外国媒体代表等人员参加。

在隆重的开幕式会场上，一般都要悬挂两国国旗，有时还要演奏国歌。在致开幕辞时，一般先由主办方的负责人致辞，然后

再由另一方的负责人致辞。致词完毕后，如果举行隆重的剪彩仪式，一般由东道国或某国展览团参加开幕式的人员中身份最高的官员或者知名人士剪彩，当然，有时也会由宾主双方各出一位或两位人士共同剪彩。

在剪彩仪式结束后，宾主双方一般一同进行参观活动，参观完毕有时还会举行酒会，招待出席开幕式的相关人员。

在涉外开幕式礼仪上，需要注意以下一些细节问题。

第一，举办活动应该及早筹划和确定，如果要邀请国外、境外人士前来参加，则要至少提前半年发出邀请，并向对方寄送有关介绍说明资料。

第二，在开幕式上宣布的出席活动的领导人不宜过多，且一般在介绍“出席××活动的领导、贵宾”中，主办单位的领导人不应在内，应报外宾、外单位领导人。一般情况下，各主办单位领导应该排在宾客的后面，如果是国家领导人则应该先报。如果有外国驻华大使出席，其位置则要提前，因为大使是国家元首的代表。

第三，在涉外开幕式上，开场称呼可以按照国际惯例称“女士们、先生们”或者“贵宾们、女士们、先生们”，后面不用再有“朋友们、同志们”。

第四，现场需要使用翻译时，讲话人要注意控制发言的节奏，和译员配合好。在场的中国人士也要注意，不要在中文讲完后立即鼓掌，应该在翻译完后和外国人士共同鼓掌，以示对外宾的尊重。

最后也要注意，开幕式和报告会不一样，主办者或领导人致辞也不要长篇大论，要尽量做到简明具体，也不用说较多的客套话。

涉外签字仪式

在涉外交往当中，有关国家的政府、组织或企事业单位之间，经过谈判之后，在就一些重大的经济、政治、文化、科技等领域内的问题达成某项协议时，通常都要举行签字仪式。不同国家的签字仪式各有特点，在中国国内举行涉外签字仪式时，一般要考虑到以下几个方面的礼仪问题。

1．务必要做好和签字仪式有关的准备工作，其中最重要的，就是签字厅的布置。

涉外签字仪式一定要在事先布置好的签字厅里进行，切不可潦草行事。一般要在签字厅里放置一张长方形的桌子，作为签字桌，桌面一般盖上深绿色的台布，桌子中间摆放一个旗架，上面分别悬挂着签字双方的国旗。在有的涉外签字场合，双方国旗是竖在签字桌子中间的国旗架上的，还有的时候挂在签字桌后的两侧墙上，这时双方参加仪式的人员坐在签字桌前方两旁。桌后依照主左客右的原则放好两把椅子，供双方签字人员就座。座前的桌面上要摆放由签字双方各自保存的文本，上端分别放好签字用的文具。

2．要事先确定签字人的人选和其他参加签字仪式的人员以及助签人员。

一般签字双方各自确定己方签字人选，不过双方签字人的身份和职位应该大体相当，而且他们的身份也一定要和待签文件的性质相符。

3．做好双方签字人的位置安排，还要议定签字仪式的具体程序。

中国一般安排双方签字人位置的惯例是这样的：东道国签字人在签字桌左侧的座位，客方签字人在签字桌右侧的座位。而双方的助签人员应该分别站在本方签字人的外侧，他们的任务是帮助各方的签字人翻开待签文本，并指明签字的地方。双方其他参加签字仪式的人员则要按照一定的顺序，分别站在本方签字人员的身后。

签字仪式的具体程序一般是：双方参加签字仪式的人员共同进入签字厅，双方签字人入座，签字时由助签人员协助翻开签字文本和指明签字处，签字人在本方保存的文本上签毕后，由助签人员互相传递文本，再在由对方保存的文本上签字，都签毕后，双方签字人交换文本，并握手致意。有时东道主一方还会备有香槟酒，在签字完毕后，双方共同举杯庆贺。

4．如果是在外国参加签字仪式，则我方人员应该尊重该国传统签字仪式的习惯。

比如，有的国家有可能会提供两张签字桌，有的国家则可能要求其余出席签字仪式的人员在各方签字人的对面就座，对此应表示尊重，不可提出异议。

以上介绍的是双方进行签字仪式的一般程序，在涉外活动中还有可能不只双方，比如有可能是三四个国家缔结条约，其签字仪式大体和上述一致，只是相应增加签字人员的座位、签字用具和各自国旗等物品。而如果是签订多边的公约，则一般只设一个座位，而先由公约保存国代表先入座签字，再由其余各国代表按照一定次序，轮流入座，在公约上签字。

涉外谒墓仪式

许多国家都建有已故领导人陵墓，或者无名英雄（革命烈士）纪念碑。在涉外活动当中，前往谒墓、献花圈的仪式既是对交往国的已故领导人或先烈表示着崇敬和尊重，也是对该国人民表示亲善和友好。所以，在正式涉外访问期间，各国领导人一般都会按照访问国的传统做法，进行拜谒陵墓或向纪念碑敬献花圈的仪式。

如对越南进行访问可谒胡志明陵墓，对缅甸进行访问则要谒昂山墓，如果是访问巴基斯坦则需要谒真纳墓，去印度访问要向甘地墓献花圈等。但是，在个别情况下，由于陵墓或纪念碑的政治、历史背景原因，有时就不宜安排此类活动。

各国所安排的领导人谒墓仪式一般都是大同小异，常见做法是：在现场布置好军乐团和仪仗队，并派高级官员陪同来宾。仪式开始时，军乐团开始奏乐，谒墓者的随行人员抬着花圈走在前面，谒墓者于后随行，仪仗队则分立两旁，向来宾致意。花圈放下之后，谒墓者一般要上前伸手扶一下，整理一下花圈上面的飘带，然后稍退几步，肃立默哀几分钟，最后绕着陵墓或者纪念碑缓步慢行一圈。有些信奉宗教的谒墓者还会为墓主人祈祷一番。

涉外谒墓仪式的整个过程都需要气氛庄严、肃穆。参加谒墓仪式的人员一定要穿着深色或素色的服装，有的则需要穿着礼服。谒墓时，所有在场的人都应该脱帽行礼，军人如果不脱帽，则应该行举手礼。

事先应该将谒墓仪式和具体程序扼要地通告对方，在国外前往谒墓，应事先向接待方了解谒墓程序和其他习惯做法，花圈、

飘带等物应该提前准备好，或者由当地本国使馆准备，飘带上的题词要注意书写得体。

有些国家的陵墓设在某些寺院内，谒墓又会有其独特的宗教仪式，如果谒墓者不信教，则应该注意尊重对方的风俗习惯，比如进入清真寺需要脱鞋、妇女需要戴头巾等，但是有些宗教仪式中的特殊动作则静观当地人士做即可，我方不必仿效。

不仅我国领导人在对他国进行访问时，会按照对方的习惯拜谒陵墓或者向纪念碑敬献花圈，对来华访问的外国领导人或别的重要的外宾，也可以根据其意愿，为其安排向天安门的人民英雄纪念碑敬献花圈的活动。在庄严隆重的仪式上，礼兵分列两侧，另有礼兵抬花圈走在前边，访华的外宾随后行进，在人民解放军军乐团专门谱写的乐曲中，缓步走到人民英雄纪念碑前，敬献花圈。

在涉外的谒墓仪式中，外国来宾除了拜谒陵墓或纪念碑以外，还能安排对我国某位伟大人物的塑像进行拜谒，比如1991年朝鲜劳动党主席金日成在访问南京时，曾拜谒周恩来总理的塑像。

涉外馈赠

——送之有道，送之有礼

在涉外活动中，经常会有交往双方赠之以礼的情况，所以，在涉外场合上，“礼尚往来”也是很有必要的。而赠送给外国友人的礼品，自然意在表达我方的友好、尊重之意，而要实现这一目的，就要遵守赠送礼品方面的礼仪规范。

一般来说，和涉外馈赠相关的礼仪规范一般包括三个方面的内容，即选择礼品、赠送方式和接受礼品。

礼物的选择

在馈赠行为中，礼品是当仁不让的主角，如果挑选礼品不讲章法、敷衍了事，还想馈赠的效果很好，那肯定是做白日梦。在挑选赠送给外国友人的礼品时，一般应恪守以下四项基本原则，方可实现基本成功。

首先，礼品要突出纪念性的特征，也就是说，形式大于内容，在涉外交往中也是讲究“礼轻情义重”的，有时“江南无所有，聊赠一枝梅”，也会受到对方的欢迎。因为在很多国家都不时兴给对方赠送过于贵重的礼品，因为这很可能会让受礼者产生

受贿的疑惑。

其次，礼品要体现民族性。有人曾经这样说过：“最有民族特色的东西，往往就是最好的。”向外宾赠送礼品也是同样的道理。有些东西可能中国人司空见惯，比如二胡、风筝、剪纸、笛子、印章、筷子、图章、茶叶、书画等，但一旦到了外国人手里，往往却备受青睐，视若珍宝。

再次，礼品要具有针对性。这是指在挑选礼品时应该注意因人、因事而异。因人而异，指的是一定要对对方的性格、爱好、修养与品位有所了解，尽量投其所好。因事而异，指的则是在不一样的情况下，向对方赠送的礼品也应该不一样。比如在国务活动中，适合向外宾赠送鲜花或艺术品。而如果是出席家宴，则向女主人赠送鲜花、土特产或者工艺品为宜，也可以向主人的孩子赠送高级玩具或者糖果。探视病人时，以向对方赠送鲜花、水果等最佳。

最后，要重视礼品的差异性。所谓差异性，就是向外国人赠送礼品绝对不能有悖于其风俗习惯，这就需要充分了解受礼人所在国家的风俗习惯，一般对六个方面的禁忌需主动了解，这六个方面分别是：礼品的品种、色彩、图案、形状、数目以及包装，合称“择礼六忌”。

除了恪守上述四项基本原则外，在为外国友人挑选礼品时，还要注意避开下列八类物品。

第一类是一定数额的现金或有价证券。很多国家都禁止在交往中收取现金和有价证券，因为这难免涉嫌行贿。

第二类就是贵金属首饰和天然珠宝，原因和现金基本一样。

第三类是药品和营养品。在国外，身体状况属于的个人稳

私，“不可告人”，所以送药品与营养品给外国人，一般都是不为对方所欢迎的。

第四类是带有广告性、宣传性特征的物品，比如上面带有广告词、宣传用语或者明显的公司标志的物品，对方可能以为这是在利用自己，或是借机进行宣传。

第五类是容易引起异性误会的物品。向普通关系的异性外国友人送礼时，一定要慎之又慎，千万不可弄巧成拙，将示爱或含有不恭之意的物品送给对方。如法国忌送女人香水，在法国，如果只是普通朋友，男人千万不能向女人赠送香水，因为有过分亲热和图谋不轨之嫌。

第六类是为对方所忌讳的物品。在送礼时，如果礼品触犯了对方的宗教、民族或个人禁忌，也会适得其反。

第七类是涉及国家机密或者商业秘密的物品。如果随意将这类物品随意赠给外国人，不管自己是有意的还是无意的，都损伤了国家或单位的利益，还有可能触犯了法律。

第八类就是不道德的物品，送给别人不道德的物品，是害人害已，所以绝对应当禁止。

以上是八类不宜赠送给外国友人的物品，也合称“涉外交往八不送”。

赠送的方式

选好了礼品，怎么赠送也是很有讲究的。

根据礼仪惯例，这其中的讲究具体包括礼品的包装、送礼的

时机和送礼的途径三个方面，一定要做到中规中矩，章法不乱。

1．礼品的包装不可不重视

中国人送礼的习惯是只重货色，不重包装。无论礼品多么高档，一般都没有包装，或者最多包层纸，或者找个硬纸盒一装了事，这样的做法是不符合国际惯例的。

在涉外交往中，礼品的包装也是组成礼品的有机部分之一。它是礼品的外衣，送礼时不可缺少。如果没有，就可能被视为随意应付，礼品也可能因此而“贬值”。

所以，在给外国友人送礼品时，必须精心包装。包装所用材料要遵循择优而用的原则。此外包装的色彩、图案、形状甚至缎带结法，都要考虑到对方的风俗习惯，不要出一点纰漏。

2．送礼的时机也很重要

在涉外交往中，送礼的具体时机要考虑到宾主双方的关系，具体的时间、地点还有送礼的目的，自然也要具体事情具体分析，不能以不变应万变。

如果是会见或会谈，向主人赠送礼品的最佳时机是起身告辞之时，而向对方道喜、道贺则一般应在双方见面之初就双手奉上。出席宴会时，要向主人赠送礼品，可以选择在起身辞行时拿出，也可以在餐后吃水果时拿出。观看文艺演出时，可以根据情况为主要演员准备一些小礼品，最好是在演出结束后登台表示祝贺时当面赠送。在进行游览观光活动时，如果收到了参观单位赠送的礼品，最好当时就向对方回赠一些适当的礼品。如果为专门的接待人员、工作人员准备了礼品，通常要在抵达当地后尽早地就送给他们。如果是东道主接待外国来宾，想向外宾赠送一些礼

品，可以在接到来宾赠送礼品之后予以回赠，也可以选择在外宾离开的前一天，在前往其下榻之处话别时相赠。

3．送礼的途径也要注意

这里说的送礼的途径，指的是怎么将礼品送到对方手上。涉外交往中的送礼途径一般有两种情况：当面亲自赠送，或者委托他人转送。这两种情况一般各有不同情况适应的场合。

一般来说，向外国友人赠送礼品大多都可做到亲手奉上。有些场合，比如向外国友人赠送贺礼、喜礼，或者向重要的外籍人士赠送礼品，可以派专人前往转交，或者通过外交渠道进行转送。

一般在向外国人赠送礼品时，尤其是委托他人转送时，都要附上一张自己的名片，可以放在礼品盒里，也可以放进信封里，在信封上写好自己的姓名，再将信封固定在礼品的外包装上。还有一点要注意的，就是向外国人赠送礼品尽量不要选择邮寄的方式，这有可能让对方有不尊重自己的感觉。

接受礼物的技巧

以上介绍的就是向外国友人赠送礼物需要注意的礼仪，其实，如果我们收到了外国友人赠送的礼物，也是有一些礼仪上的要求的，一般来说，在接受礼物时，有以下四个方面的问题需要注意。

1．外国友人赠送礼物，要欣然接受

一定要大大方方、高高兴兴地接受，而不是再三推让，过分

地进行客套，这很没有必要，因为对方很有可能会误以为你是真的不想要，这会让他觉得很没面子。

在接受礼物时，要马上起身，面带笑容，伸出双手接过礼品，然后和对方握手，还要郑重其事地向对方表示谢意。而面无表情，伸左手去接，接受礼品后不道谢，都是特别失礼的表现。

2．接到礼物要当场打开、赞赏

在国际社会，尤其是在很多西方国家，接受礼物的一般做法是当着送礼人的面，就马上拆开礼品的包装，然后仔细欣赏一番，再适当地赞赏一下礼品。这种做法是和中国人的传统做法大相径庭的：中国人收到礼物，从来都是笑纳后就先放到一边，等没事的时候再一一打开、一一品评，当面打开反倒是不礼貌的。

但是在欧美国家却正好相反，不当面打开才是不礼貌。接受礼品后没有当场打开，或是暂时把礼品放到一旁，都会被视为非常失礼。所以在涉外活动如果收到了礼品，一定要注意这一点。

如果不确定对方国家的礼仪习惯到底如何，是否应该打开，则可以试探性地问一下："我可以现在打开看看吗？"这是最为妥当、又不失礼的做法。

3．拒绝也要有方

如果收到了不宜接受的物品，则应表示拒绝。有五类物品不宜接受，一是违法违禁的物品自然不能要，二是有辱我方国格、人格的物品，三是可能让双方发生误会的物品，四是过分昂贵的物品，五是一定数额的现金或者有价证券，自然也不能收下。这时，就应该当场向对方说明原因，并且退还礼品。如果有可能，尽量不要当着外人拒绝。如果对方确实没有恶意，在拒绝礼品时

也要向对方表示谢意。

4．事后还要再谢

在接受外国友人赠送的礼品后特别是比较贵重的礼品后，一定要在事后再次表示感谢，最好是在一周之内给对方写信或者打电话，正式向对方表示感谢。如果礼品是由他人转送的，则更要如此。

如果日后再次见到了对方，也不妨在合适的时候，再次当面向其表示一下谢意。也可和对方说，他送的礼品自己不仅非常喜欢，还总会用到。这种让对方感到他的礼物“物有所值”、备受重视的做法，自然会让对方非常开心。

芬芳的礼物——赠花的礼仪

鲜花之所以成为人们馈赠他人礼品的一种常见选择，除了因为它漂亮、芬芳以外，很大程度上还是因为它蕴含着种种美好的寓意。而在涉外活动中，如果向对方赠送鲜花，则要非常慎重，要从寓意、色彩以及数量三个方面进行考虑。

1．寓意

在世界上，有一些鲜花的寓意是相传已久、人所共知的，这就是所谓的“花语”。比如在西方国家，玫瑰通常代表爱情，丁香代表初恋，橄榄代表和平，桂花代表光荣，百合代表纯洁，茶花代表美好，紫藤代表欢迎，豆蔻代表别离等。

不过也要注意，因为各国风俗习惯不一样，同一种鲜花，在不同的国家和地区也可能有大不相同的寓意， 比如菊花为中国人

所喜爱，但是在西方却代表死亡，只能出现在丧葬活动上。而另一种中国人喜欢的荷花，则在日本被用来表示死亡。

所以，赠送鲜花时一定要考虑它的寓意，并且还要考虑对方本国的风俗习惯。

2．色彩

不一样的习俗导致人们对于鲜花的色彩也有着不一样的理解。举一个例子，中国人对红色的鲜花情有独钟，因为中国的民俗里的红色是大吉大利、兴旺发达的象征。所以在一对新人喜结良缘时，赠以红色鲜花方为得当。但是在西方人眼里，送给新娘白色的鲜花，才是对她的至高赞赏，因为白色象征着纯洁无瑕。而在老一辈的中国人看来，送给新人白色鲜花是不吉利的——葬礼上才用白花。

再比如，在很多国家，人们在送花的时候会用很多不同颜色的鲜花相组合，很少送人清一色的黄花或红花。因为送给对方纯红的鲜花，表示向对方求爱；而如果是纯黄的鲜花，则是暗示决定和对方分道扬镳。所以，对花的颜色的不同理解也一定要考虑到。

3．花的数量

在不同的国家、地区的民俗习惯里，送花数量的说法也是不一样的。在中国，如果是喜庆活动中送花，一定要送双数，意为“好事成双”，而丧葬仪式上则一定要送单数，以免“祸不单行”。

在西方国家却不一样，送人的鲜花一般都是单数的，如送一枝鲜花代表“一见钟情”，送11枝鲜花则代表“一心一意”，只有“13”是个例外，因为这是一个不吉利的数字。因为读音或

者别的文化差异原因，有些数字在送花时也是比较忌讳。前面说的“13”就是一个例子，在欧美国家送花就不能送13枝。而在日本、韩国、朝鲜，如果你送“4”枝花给别人，估计会招到白眼，因为“4”的发音和“死”相近。

有时，还可以将几种花语相近的鲜花搭配在一起送人。那些搭配、组合相对比较固定的鲜花往往又共同形成了新的花语。比如，用表示勤勉的红丁香、表示谨慎的鸟不宿和表示战胜困难的菟丝子组合而成的花束赠与友人，可表示“君如奋斗，必将成功！”用表示成婚的常春藤、表示结合的麦藁和表示羁绊的五爪龙组合而成的花束赠与新婚者，可表示“同心相爱，永不分离”。用表示分别的杉枝、表示祝愿的香罗勒和表示勿忘的胭脂花组合而成的花束赠与远行之人，可表示“为君祝福，君勿忘我”。